أثر قدرات الأعمال الإلكترونية على أداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي في قطاع التجزئة الأردني دراسة حالة "مجموعة سامح مول للإستثمار"

The Impact of E-Business Capabilities on The Performance of Human Resources and Organizational Performance in Jordanian Retail Sector A Case Study: Sameh Mall Investment Group

إعداد

نـاصـر محمد خرّوب

إشراف

الدكتور عبد العزيز أحمد الشرباتي

قدمت هذه الرسالة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأعمال الإلكترونية

قســم الأعمال الإلكترونية

كلية الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

أيار / 2016

التفويض

أنا الطالب "ناصر محمد صالح خرّوب" أفوّض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً وإلكترونياً للمكتبات، أو المنظمات، أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الإســـم: ناصر محمد صالح خرّوب

التـاريخ : ٢٩-٠٥-٢٠١٦ م.

التوقيـع : ....

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: "**أثر قدرات الأعمال الإلكترونية على أداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي في قطاع التجزئة الأردني دراسة حالة "مجموعة سامح مول للإستثمار**" التي قدمت استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص الأعمال الإلكترونية من كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرق الاوسط، عمان، الاردن وأجيزت بتاريخ: 2016/05/29م.

أعضاء لجنة المناقشة: **التوقيع**

1. **د. عبد العزيز أحمد الشرباتي (مشرفاً) جامعة الشرق الاوسط.** ....
2. **د. سمير الجبالي (رئيساً) جامعة الشرق الاوسط.** ....
3. **د. فادي طاهر قطيشات (عضواً خارجياً) جامعة البلقاء التطبيقية.** ....

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على نبي الأمة المبعوث رحمة للعالمين، فبعد أن منَّ الله علي بإتمام كتابة رسالتي هذه وبعد حمده وشكره على نعمه وفضله، لا يسعني إلا ان اتقدم بوافر الشكر وعظيم الامتنان الى أستاذي الفاضل الدكتور عبد العزيز الشرباتي الذي اشرف على هذه الرسالة، وما قدمه من أراء وإرشادات سديدة ساهمت في اخراج هذه الرسالة الى حيز الوجود كما اتقدم بجزيل الشكر والعرفان الى أساتذتي بقسمي إدارة الاعمال والأعمال الالكترونية وأخص بالذكر الدكتور أحمد علي صالح والدكتور إسعود المحاميد والدكتور أمجد طويقات والدكتورة هبة ناصر الدين في جامعة الشرق الاوسط الذين لم يتوانوا في تقديم النصح والمشورة والأراء العلمية القيمة وكما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير لمجموعة سامح مول للإستثمار لما قدموه من دعم لإنجاز مهمة البحث العلمي الذي ساعد في الوصول لهذه النتائج التي نسأل الله أن تفيد قطاع التجزئة الأردني والقطاعات الشبيهة في الوطن العربي والعالم وكل الباحثين والمهتمين في هذا الشأن.

الإهداء

الى والدي الحبيب، معلمي وقائدي وقدوتي الذي لن أوفيك حقك ما حييت، لا أجد إلا ان أهديك جهدي المتواضع هذا كهدية تحمل في طياتها دعواتك لي اطال الله في عمرك، وإلى روح والدتي رحمها الله وأعلى درجاتها في جنّاته علّ هذا العمل ان يكون في ميزان حسناتها يوم لا ينفع مال ولا بنون، والى درّتي المكنونة زوجتي ورفيقتي وصديقتي آيات التي لم تتوانى يوماً في دعمي ومساندتي لإنجاز هذا الجهد والى فلذات كبدي ريّان وكنان وإلى أخَواتي مسك حياتي وإخواني سندي وفخري لكم جميعاً مني كل الشكر والتقدير.

قائمة المحتويات

الملحقات	

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

ل

قائمة الملحقات

ملحق رقم (1)	الإستبانة
ملحق رقم (2)	قائمة بأسماء المحكمين
ملحق رقم (3)	خطاب موافقة مجموعة سامح مول للإستثمار

أثر قدرات الأعمال الإلكترونية على أداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي في قطاع التجزئة الأردني دراسة حالة "مجموعة سامح مول للإستثمار"

إعداد الطالب: ناصر محمد خرّوب

إشراف: الدكتور عبدالعزيز أحمد الشرباتي

الملخص باللغة العربية

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر قدرات الأعمال الإلكترونية على أداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي في قطاع التجزئة الأردني دراسة حالة "مجموعة سامح مول للإستثمار". ومن أجل تحقيق هدف هذه الدراسة تم جمع البيانات بواسطة الإستبانة من جميع المدراء ورؤساء الأقسام العاملين في فروع مجموعة سامح مول للاستثمار وعددهم (145) مدير في 15 فرع. وبعد أن تم التأكد من الصدق والثبات والتوزيع الطبيعي، تم فحص الإرتبط ثم الأثر بواسطة الإنحدار البسيط والإنحدار المتعدد والإنحدار المتدرج لفحص الأثر المباشر وتحليل المسار لفحص الأثر غير المباشر. أشارت نتائج الدراسة إلى أن مجموعة سامح مول للإستثمار تطبق قدرات الأعمال الإلكترونية بشكل مرتفع، وكان متغير التكلفة أعلى تطبيقاً يليه الإبداع ثم المرونة وأخيرا الكفاءة. وكذلك تبين النتائج أن المجموعة تطبق فقرات أداء الموارد البشرية بشكل مرتفع، وأخيراً تطبق المجموعة الأداء التنظيمي بشكل مرتفع أيضاً، وكان التطبيق الأكبر لرضا الزبائن ثم الربحية وأخيرا الحصة السوقية. كما أشارت الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين عناصر المتغير المستقل (الكفاءة والمرونة والإبداع والتكلفة) وعلاقة قوية بين أبعاد الأداء التنظيمي (الحصة السوقية والربحية ورضا العملاء)، وكذلك علاقة قوية بين جميع المتغيرات (قدرات الإعمال الإلكترونية وأداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي). وأشارت الدراسة إلى وجود أثر لقدرات الأعمال الإلكترونية بأبعادها مجتمعة (الكفاءة، المرونة، الإبداع، التكلفة) على الأداء التنظيمي وكان الأثر الأكبر للتكلفة ثم الكفاءة فقط. وأشارت الدراسة إلى وجود أثر لقدرات الأعمال الإلكترونية بأبعادها مجتمعة (الكفاءة، المرونة، الإبداع، التكلفة) على أداء الموارد البشرية وكان الأثر الوحيد للكفاءة فقط. وأشارت الدراسة إلى وجود أثر لأداء الموارد البشرية في الأداء التنظيمي في المجموعة، حيث كان الأثر الأكبر للتكلفة ويليها الكفاءة فقط. وأخيرا، أشارت الدراسة إلى وجود أثر لقدرات الأعمال الإلكترونية بأبعادها مجتمعة (الكفاءة، المرونة، الإبداع، التكلفة) على الأداء التنظيمي بوجود أداء الموارد البشرية. واوصت الدراسة بتكرار مثل هذه الدراسات على نفس الصناعة والصناعات الأخرى، كما أوصت الدراسة بفحص تعميمها على الدول العربية من خلال تطبيق الدراسة وبنفس المتغيرات.

الكلمات المفتاحية: قدرات الاعمال الإلكترونية، أداء الموارد البشرية، الاداء التنظيمي، الإبداع، سامح مول.

The Impact of E-Business Capabilities on The Performance of Human Resources and Organizational Performance in Jordanian Retail Sector A Case Study: Sameh Mall Investment Group

Prepared by:

Naser Mohammad Kharroub.

Supervised by:

Dr. Abdel-Aziz Ahmad Sharabati

Abstract

The aim of this study is to investigate the impact of E-Business capabilities on the performance of human resources and organizational performance in Jordanian retail sector a case study on Sameh Mall Investment Group. To actualize the purpose of this study data were collected from all managers and heads of departments who are working at 15 branches and account for 145 managers and heads of departments by questionnaire. After confirming validity, reliability and normal distribution, the correlations among variables was tested then simple, multiple, stepwise regressions were used to test the direct impact and path analysis to test indirect impact. The study results show that Sameh Mall Investment Group is highly implementing E-Business capabilities, performance of human resources and organizational performance. The results indicated that there are strong relationships among E-Business capabilities sub-variables and organizational performance sub-variables. Also there are strong relationships among the three main variables (E-Business capabilities, performance of human resources and organizational performance). Finally, the results show that there is an effect for E-Business capabilities on organizational performance and E-Business capabilities on performance of human resources, as well as, performance of human resources on organizational performance. The path analysis shows that there is an impact for E-Business capabilities on organizational performance on the light of performance of human resources. The study recommends carrying similar studies on same industry and other industries to test its generalizability to same industry and other industries, and to conduct similar studies on the same industry in Arab counties to mitigate its results.

Keywords: E-Business Capabilities, Performance, Human Resources, Organizational Performance, Innovation, Sameh Mall.

الفصل الأول:

مقدمة الدراسة وأهميتها

الفصل الأول:
مقدمة الدراسة وأهميتها

1.1 تمهيد

خلال العقدين السابقين تطورت تكنولوجيا الإتصالات وتكنولوجيا إدارة المعلومات بشكل متسارع ومؤثر في جميع المجالات العلمية والعملية، حتى أصبح استخدامها جزء لا يتجزء في عمليات تطوير الأعمال وإدارتها، وباتت هذه النهضة العالمية تصنف كعصر جديد سمي بعصر العولمة، الذي اتاح للقدرات التقنية وأبعادها وقيمها ان تكون جزءاً رئيسياً في ادارة الأعمال في جميع المجالات التجارية، ونتج عنه تطور هائل وثورة معلوماتية تزامنت وارتبطت بعولمة القطاعات الاستثمارية والخدمية، وعليه أصبحت الشركات والمؤسسات التجارية على اختلاف طبائعها وأحجامها مطالبة وبقوة للدخول في عالم تكنولوجيا الأعمال الجديد، وذلك بالعمل ليس على أتمتة أعمالها فقط وإنما على تقديم المعلومات والمحتوى المناسب والدقيق للمستهلك، والذي رافقها بروز دور الموارد البشرية وإدارتها بالمنظمات والشركات كأهم الموارد التي تملكها بإعتباهها مساندة لتحقيق وظائفها، وأداة مساعدة في تحسين الأداء وليس الحكم عليه فقط.

وذكر نجم (2004) بأن هذا العصر قد شهد التغييرات في مختلف الجوانب الإنسانية وكان للتطورات الحديثة وتقدم أنظمة الأعمال ووسائل تكنولوجيا المعلومات دور بارز في هذه التطورات، فظهور هذه التغيرات أدى إلى تحول من أساليب تقليدية في إنجاز الأعمال إلى أساليب إلكترونية. وأوضح Zhu & Kraemer (2005) ان إستخدام التكنولوجيا في بناء منظومة الشركات أعطاها بعد أعلى في إثراء الأعمال وتمايزا في التجارة الإلكترونية وأصبح للعنصر البشري دورا هاماً في تطبيق

أنظمة الأعمال الإلكترونية لما لها من قدرات عظمى. وتحدث Daft & Lewin (2008) انه وبالتالي لإحتلال موقع الصدارة بين العديد من المنافسين تسعى المنظمات إلى تحسين أدائهم التنظيمي باستمرار من أجل المحافظة على عملائهم الحاليين ومحاولة جذب عملاء جدد وزيادة الحصة السوقية وتحقيق أكبر عوائد من الأرباح لضمان بقائهم بين المنافسين. كما أشار دوسة وحسين (2008) إلى أن الأداء الفعال للمنظمة يتحقق من خلال قدرتها على قيامها بإدارة مقدراتها الداخلية التي تمنحها القدرة على التكييف والتأقلم مع المتغيرات البيئية المحيطة بها من أجل الابتكار والتجديد بالشكل الذي يضمن حاجات الزبائن المتغيرة ويحقق أكبر عائد للمنظمة. وكما أوضح Ibrahim & Yusoff (2015) انه ولتحقيق الأداء التنظيمي الفعال والأداء الأمثل للموارد البشرية يجب بناء تكامل بيئي من خلال الاستخدام الأمثل للأعمال الإلكترونية والبنية التكنلوجية للمنظمة.

1.2. مشكلة الدراسة وأسئلتها

من واقع عمل الباحث في مجموعة سامح مول للاستثمار التي تم تطبيق دراسة الحالة عليها مديراً لإدارة الموارد البشرية، وحيث ان مجموعة سامح مول للاستثمار تعمل في قطاع التجزئة من خلال توفير وبيع المنتجات الغذائية والغير غذائية والأدوات المنزلية والإلكترونيات والملابس وامتلاكها لمدن ترفيهية لخدمة جميع شرائح المجتمع، وجد أن هذه المجموعة تطبق الأعمال الإلكترونية وتستخدم العديد من الأنظمة الإلكترونية في إدارة أعمالها بشكل مباشر وغير مباشر إلا انها تعاني من ضياع بعض الجهود وعدم وجود توجه مباشر لما يجب التركيز في إستثماره وتطويره في هذا الجانب، وما هي الجوانب المؤثرة في الأعمال اليومية، وما المطلوب أداءه في الأعمال الإلكترونية

لتعزيز قدرتها الإدارية، بالإضافة لعدم وضوح الآليات التي يجب إعتمادها لتقييم الإنتاجية للوصول الى دقة اكبر في نتائج الأداء التنظيمي، وتشتت المعايير المؤثرة على إنتاجية الموظفين ونتائج أعمالهم لتقييم كفاءة المخرجات، وضبابية السبل لتعزيز قدرة الشركة في تطوير أعمالها لرفع الإنتاجية وزيادة الحصة السوقية في السوق الأردني.

وحيث أوصت مجموعة من الدراسات بدراسة أثر قدرات الأعمال الإلكترونية على أداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي بأبعادها المختلفة مثل دراسة الرشيدي (2007) التي أوصت بإدخال التقنية الحديثة التي تخدم أهداف العمليات الرئيسية التي تقوم بها إدارات الشركات، وتنمية مهارات العاملين في إدارة الشركات بما يتناسب مع الاستخدام الأمثل لتقنية المعلومات لتحقيق جودة الخدمات التي تقدمها الشركات للمستهلك. ودراسة درويش (2013) التي أوصت باستخدام التقنيات المعلوماتية الحديثة التي بدورها تحدث تغييرات جوهرية وأساسية في الأداء، مما ينعكس على بنية الإدارة وتركيبتها وإجراءات المنظمة لحل مشكلاتها، ورفع كفاءتها على أسس علمية، لتكون قادرة على تخطيط وتوجيه الموارد البشرية للإرتقاء بمستوى الكفاءة في الأداء والكفاية في الإنتاج تحقيق أكبر عوائد من الأرباح وزيادة الحصة السوقية. ودراسة Tsou & Hs (2015) التي أوصت بضرورة دراسة تعزيز العلاقة التنظيمية بين خدمة الإنتاج المشترك وأداء الشركات، من خلال تقدم اقتراحات عملية لشركات تكنولوجيا المعلومات التي تسعى إلى تحقيق أداء الشركة المتفوق من خلال الاستفادة المثلى من الموارد المحدودة لتعزيز انفتاح ثقافة الشركات والاستثمار في علاقات تعاونية بالتزامن لزيادة خدمة الإنتاج المشترك وتعزيز الأداء. ودراسة Jie, et. al. (2015) التي أوصت بضرورة دراسة أداء تجار التجزئة الإلكترونية الذين يتعاملون بالتقنية الحديثة وأثر البنى التحتية المادية وغير

المادية ودور عنصر المرونة كالمعيار رئيسي بتعزيز العلاقة بين تجارة التجزئة الإلكترونية وأثرها على رضا العملاء.

وعليه فقد سعت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر قدرات الأعمال الإلكترونية في أداء الموارد البشرية وأداء المنظمة في قطاع التجزئة الأردني "دراسة حالة في مجموعة سامح مول للاستثمار" ولتحقيق هذا الغرض حاولت هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية:

1. هل يوجد أثر لقدرات الأعمال الإلكترونية في الأداء ككل في مجموعة سامح مول للاستثمار؟
2. هل يوجد أثر لقدرات الأعمال الإلكترونية في أداء الموارد البشرية ككل في مجموعة سامح مول للاستثمار؟
3. هل يوجد أثر لقدرات الأعمال الإلكترونية في الأداء التنظيمي ككل في مجموعة سامح مول للاستثمار؟
4. هل يوجد أثر لقدرات الأعمال الإلكترونية في الأداء التنظيمي ككل بوجود أداء الموارد البشرية في مجموعة سامح مول للاستثمار؟

1.3 أهداف الدراسة

إن الهدف من هذه الدراسة يتمثل في الإجابة على السؤال الرئيسي، معرفة أثر قدرات الأعمال الإلكترونية بأبعادها مجتمعة على أداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي كمتغيرات تابعة في قطاع التجزئة الأردني، وذلك لتقديم توصيات لمجموعة سامح مول للاستثمار من أجل تطوير أعمالها

وتقديم توصيات من شأنها إثراء صناع القرار والباحثين والتنفيذيين والمهتمين في أثر قدرات الأعمال الإلكترونية على أدارة الموارد البشرية والأداء التنظيمي في قطاع التجزئة الأردني والقطاعات الشبيهة في الأردن والدول الأخرى.

1.4. أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذه الدراسة بإدراك دور الأعمال الإلكترونية وقيمتها في جميع المؤسسات الحديثة سواء كانت خدمية او انتاجية، حكومية أو خاصة، ربحية أو غير ربحية، وتطبيق مثل هذه الدراسة في مجموعة سامح مول للاستثمار له أهمية خاصة تتمثل في أن عمل هذه المجموعة يعتمد على تقديم المنتجات والخدمات لكافة شرائح المجتمع الأردني بحيث تعتمد في تقديم ذلك على الموارد البشرية الموجودة في المجموعة، من خلال تقديم كافة وسائل التكنولوجيا التي بدورها تعمل على رفع أدائهم وتعمل في تحسين اتخاذ القرارات الإدارية والمالية والإجرائية في المجموعة لتحقيق أكبر قدر من رضا الزبائن وتحقيق القرارات الاستراتيجية للمجموعة من الناحية الإدارية والمالية وتحقيق حصة سوقية أكبر.

1.5. فرضيات الدراسة

بناءاً على أهداف الدراسة وأنموذجها تم وضع الفرضيات التالية:

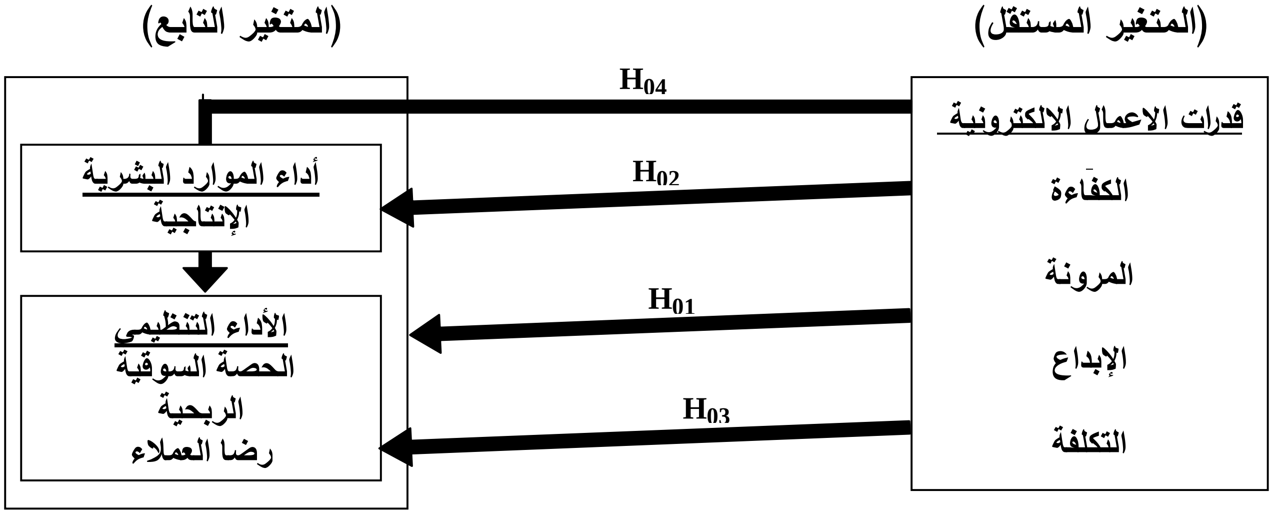
H_{01}: لا يوجد أثر لقدرات الأعمال الإلكترونية بأبعادها مجتمعة (الكفاءة، المرونة، الإبداع، التكلفة) على الأداء ككل في مجموعة سامح مول للاستثمار، عند ($\alpha \leq 0.05$).

H_{02}: لا يوجد أثر لقدرات الأعمال الإلكترونية بأبعادها مجتمعة (الكفاءة، المرونة، الإبداع، التكلفة) على أداء الموارد البشرية ككل في مجموعة سامح مول للاستثمار، عند ($\alpha \leq 0.05$).

H_{03} : لا يوجد أثر لقدرات الأعمال الإلكترونية بأبعادها مجتمعة (الكفاءة، المرونة، الإبداع، التكلفة) على الأداء التنظيمي في مجموعة سامح مول للاستثمار، عند ($\alpha \leq 0.05$).

H_{04}: لا يوجد أثر لقدرات الأعمال الإلكترونية بأبعادها مجتمعة (الكفاءة، المرونة، الإبداع، التكلفة) على الأداء التنظيمي بوجود أداء الموارد البشرية في مجموعة سامح مول للاستثمار، عند ($\alpha \leq 0.05$).

1.6 أنموذج الدراسة



الشكل(1-1)

المصدر: تم تطوير هذا النموذج من قبل الباحث بالإعتماد على الدراسات السابقة التالية: دراسة (Raphaeli, et. al. 2015; Raymond and Bergeron 2008) في قدرات الأعمال الإلكترونية ودراسة (Hefu, et. al. 2012; Meftahi, et. al. 2012) في الأداء التنظيمي ودراسة (Zhu and Kraemer 2005; Kevin 2015) في أخذ حالة دراسية كقطاع التجزئة، ودراسة (Sun, et. al. 2015) في أداء الموارد البشرية.

1.7. حدود الدراسة

الحدود المكانية: الأردن فروع مجموعة سامح مول للاستثمار في المحافظات (عمان والزرقاء وإربد والأزرق).

الحدود الزمانية: تم إجراء هذه الدراسة في الفصل الأول من العام 2016/2015 والفصل الدراسي الثاني 2016/2015.

الحدود البشرية: ان الحدود البشرية في هذه الدراسة تناولت فقط مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام في مجموعة سامح مول للاستثمار.

الحدود العلمية: تم بناء النموذج بالإعتماد على الدراسات السابقة التي احتوت على مجموعة من المتغيرات التي تناسب مجموعة سامح مول للإستثمار.

1.8. محددات الدراسة

1. بما ان هذه الدراسة أجريت على مجموعة سامح مول للإستثمار، فإنه يصعب تعميمها على المؤسسات غير الشبيهة مثل القطاعات الصناعية والقطاعات الفندقية.

2. بما ان هذه الدراسة أجريت في الأردن فلذلك يجب الأخذ بعين الإعتبار الأختلافات الجوهرية في القوانين والتشريعات الحكومية والبيئة الثقافية والبنية التحتية للأتصالات والتكنولوجيا عند تعميمها على القطاعات الشبيه في الدول الأخرى.

3. رغم ان هذه الدراسة توخت اشراك أكبر قدر من العناصر لكل متغير إلا انه يمكن تطوير بعض العناصر أو إدخال عناصر أخرى حسب الصناعة.

1.9. التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة:

الأعمال الإلكترونية (Electronic Business): هي المعاملات الرقمية وعمليات وتبادلات للعمليات والمعلومات التي تحدث داخل الشركة وتنطوي هذه العمليات تحت نظام المعلومات الداخلي للشركة، وتعرف إجرائيا بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على فقرات إستبانة الأعمال الإلكترونية التي ستعد في البحث.

قدرات الأعمال الإلكترونية (Electronic Business Capabilities): هي القدرات التي تنافس بها الأعمال الإلكترونية جوانب متخصصة من ادارة الأعمال التقليدية وتنشأ من خلالها نتائج بأقل وقت وجهد من إدارة الأعمال التقليدية وتكمن في إحداث تغير على مستوى الكفاءة والمرونة مع المتغيرات والإبداع في الوصول لمستوى النتائج والتأثير على التكلفة التشغيلية وتعرف إجرائيا بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على فقرات إستبانة قدرات الأعمال الإلكترونية التي ستعد في البحث.

الكفاءة (Efficiency): هي قدرة الأعمال الإلكترونية في التأثير على المدخلات من السلع والأموال والخدمات اللازمة لتحقيق مستوى معين من المخرجات والأهداف في وقت وزمن معين وتشير أيضا الى تحقيق أعلى منفعة بأقل التكاليف وتعرف إجرائيا بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على فقرات إستبانة الكفاءة التي ستعد في البحث.

المرونة (Flexibility): هي قدرة الأعمال الإلكترونية في التأثير على تلك المساحة المسموح فيها للموظف أو المنظمة بتسهيل وتبسيط بعض المهام الوظيفية والمعاملات دون تجاوز الإجراءات والتعليمات أو الإخلال بالمهام الوظيفية واللوائح التنظيمية وقدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات والرد على تلك المتغيرات البيئية التي ترتبط بشكل خاص مع تكنولوجيا المعلومات وطرق جديدة لتسيير الأعمال التي مكنتها هذه التقنيات، وتعرف إجرائيا بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على فقرات إستبانة المرونة التي ستعد في البحث.

الإبداع (Innovation): هو قدرة الأعمال الإلكترونية للحث على تطوير قيم جديدة للمستهلك من خلال حلول تتجاوب مع متطلباته الجديدة وبذل وقت وجهد من الموظفين ككل في تطبيق فكرة بأكثر إحترافية لإنجاز العمل، هو أمر ضروري ومهم لتفوق الشركة وازدهارها وتعرف إجرائيا بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على فقرات إستبانة الإبداع التي ستعد في البحث.

التكلفة (Cost): هي قدرة الأعمال الإلكترونية للتقليل من التكلفة الحقيقية للمنتج او الخدمة التي تقوم الشركة بدراستها لاتخاذ تقديم السعر المعلن للزبون الذي تتميز به الشركة أمام المنافسين باستقطاب الزبائن وتعرف إجرائيا بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على فقرات إستبانة التكلفة التي ستعد في البحث.

أداء الموارد البشرية (Human Resources Performance): هو تنفيذ العنصر البشري لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو التي ترتبط وظيفته بها وهو نتيجة لتحقيق الموارد البشرية مجتمعة بالمنظمة لأهدافها بتطبيق المسؤوليات المناطة بها من خلال استخدامها لعناصر

الإنتاج الأخرى بشكل فعال في تحقيق الكفاءة الإنتاجية، ويعني النتائج التي يحققها الأفراد مجتمعون بالمنظمة، وتعرف إجرائيا بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على فقرات إستبانة الأداء التي ستعد في البحث.

الإنتاجية (Productivity): وهي إدراك المديرين للمخرجات النهائية التي يخرج بها الموظف في ساعات العمل التي يقضيها في الشركة مقسومة على عدد المدخلات من الموارد التي تم تقديمها وتعرف إجرائيا بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على فقرات إستبانة الإنتاجية التي ستعد في البحث.

الأداء التنظيمي (Organizational Performance): هو النتائج الفعلية للمنظمة مقاساً ضد المخرجات المقصود بها وهي (الأهداف والغايات)، وتعرف إجرائيا بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على فقرات إستبانة الأداء التنظيمي التي ستعد في البحث.

الحصة السوقية (Market Share): هي إدراك المديرين لحجم المبيعات والإنتشار والتي تتواجد به المنظمة لتغطية الفرصة بالسوق مقارنة بمثيلاتها بالمستوى القطاعي وذلك من خلال الوصول لأكبر شريحة ممكن من الزبائن وتعرف إجرائيا بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على فقرات إستبانة الحصة السوقية التي ستعد في البحث.

الربحية (Profitability): هي إدراك المديرين للعلاقة بين الأرباح التي تحققها المؤسسة والاستثمارات التي ساهمت في تحقيق هذه الأرباح وتعتبر الربحية هدفا للمؤسسة ومقياسا للحكم على

كفايتها على مستوى الوحدة الكلية أو الوحدات الجزئية وتعرف إجرائيا بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على فقرات إستبانة الربحية التي ستعد في البحث.

رضا العملاء (Client Satisfaction): هو نتيجة نهائية مرغوبة لإستراتيجية المجموعة لخدمة العملاء وهو قدرة المجموعة على توصيل المنتجات إلى العملاء في إطار الوقت المتفق عليه، هو إدراك المديرين للجهود المنهجية التي تقوم بها المجموعة للوقوف على مدى رضا عملائها وتعرف إجرائيا بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على فقرات إستبانة رضا العملاء التي ستعد في البحث.

الفصل الثانـي

الأدب النظري والدراسات السابقة

الفصل الثاني

الأدب النظري والدراسات السابقة

2.1. تمهيد:

مع ظهور تكنولوجيا الإتصالات والإنترنت والشبكات الداخلية تطورت أساليب التواصل والحصول على المعلومات وإجراء المعاملات تطوراً جذرياً، حيث ظهرت إلى الوجود الأعمال الإلكترونية بمختلف أبعادها وتطبيقاتها. كما وظهرت مجالات لتطبيقات تقنيات المعلومات والاتصالات في إدارة الأداء التنظيمي للأعمال وأداء الموارد البشرية التي تصب أساساً على تيسير وتحديث وضبط مجموعة الأعمال والإجراءات والمعاملات الإستثمارية اليومية وأتمتتها لتقليل العمليات الروتينية وتنمية المورد البشري والأعمال والانجازات. ومع ظهور المفهوم الشامل للأعمال الإلكترونية ودورها في الرقي بالأعمال باستخدام التقنيات المختلفة ومساهمتها في المهام التي يتم إنجازها من أعمال إدارية ومالية وخدماتية، وتحويل أعمالها الورقية إلى إلكترونية. اندرج تحتها العديد من المفاهيم منها التجارة الإلكترونية، البنوك الإلكترونية، والخدمات الحكومية والتي تطور مفهومها للوصول الى الحكومة الإلكترونية، وأي نشاط قد يقام عبر شبكة الإنترنت لإدارة الأعمال وأداء الموظفين والربط بينهم. وحيث ان مفهوم الأعمال الإلكترونية تجاوز المفهوم المحدود للتجارة الإلكترونية الذي ارتبط مفهومه باي نشاط تجاري تختص بعلاقة البائع بالمشتري كتنفيذ عمليات البيع والشراء عير شبكة الإنترنت، سواء كانت تلك المبيعات عبارة عن سلع أو خدمات، كان لا بد من معرفة القدرات الرئيسية التي قد تكون مؤثرة في تطوير الأداء التنظيمي واداء الموارد البشرية في بيئات العمل والمؤسسات التي تشكل هذه المفاهيم دورا رئيسياً في انجاز أعمالها اليومية.

الأعمال الإلكترونية:

وحيث ان إستخدام التقنيات والبرامج الإلكترونية الحديثة وتوظيفها داخل المنظمات لربط أنشطتها وخدماتها مع بعضها البعض كان الهدف الأساسي لبناء منظومة العمل الإلكتروني، من خلالها فإن الربط بين الأعمال الإلكترونية وأداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي ككل يعتبر أحد متطلبات تكنولوجيا المعلومات، والتي تتفق نصوص البحث مع آراء الكتاب والباحثين حول تحديدهم لمفهومها، حيث عبر عنها القحطاني (2006) بنقاط اختزلها بعدة محاور ابرزها، زيادة القدرة في تقنيات الحاسب الآلي وتطبيقاته، التقدم السريع في شبكة الإتصالات والإنترنت، ارتباط التقنية بالتنافسية، الإتجاه نحو التحول لتطبيق نظام الأعمال الإلكترونية، ارتفاع مستوى التعامل التقني للتغلب على الإجراءات والعمليات المعقدة. كما يوضح درويش (2013) أن إستخدام تقنيات المعلوماتية الحديثة يعمل على إحداث تغييرات جوهرية وأساسية في الأداء، ينعكس على بنية الإدارة وتركيبتها وإجراءات المنظمة لحل مشكلاتها، ورفع كفاءتها على أسس علمية، لتكون قادرة على تخطيط وتوجيه الموارد البشرية، وأكثر قدرة على الوفاء بالمهام والإختصاصات المحددة لها. ويضيف Ruel & Bondarouk (2009) أن إدارة الموارد البشرية المدعومة بالنظم الإلكترونية عبارة عن عملية تكامل بين إدارة الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات من اجل خلق قيمة للموظفين والإدارة في المؤسسات. وعليه فإن الأعمال الإلكترونية هي إستخدام كافة التقنيات والبرامج الإلكترونية الحديثة وتوظيفها داخل المنظمات على إختلاف أنشطتها وخدماتها، من أجل تقديم خدمات أكثر فعالية وبأقل جهد ووقت ممكن للإرتقاء بمستوى الكفاءة في الأداء والكفاية في الإنتاج لتحقيق أكبر عائد من الأرباح وزيادة الحصة السوقية.

قدرات الأعمال الإلكترونية:

بالتزامن مع ظهور الأعمال الإلكترونية وظهور تأثيراتها الكلية على قطاع الأعمال والتجارة البينية والخارجية في ظل العولمة المعلوماتية والإقتصادية، كان لا بد من ظهور قيم للأعمال الإلكترونية المؤثرة بالأداء الكلي للمنظمة، حيث ان قدرات الأعمال الإلكترونية هي النتيجة التي سعى الباحثين للوصول لها حيث طورت Soto-Acosta & MeroñO-Cerdan (2008) نموذجا قائما على نظرية الموارد ليتم تقيم آلية خلق قيمة الأعمال الإلكترونية، كما أوضح Zhu (2004) ان الباحثين قاموا بتحليل قدرات الأعمال الإلكترونية من منظور قائم على قيم الأعمال الإلكترونية وموارد الشركة حيث ان كلاهما مراحل هامة في عملية ممارسة الأعمال الإلكترونية وتوجيه هام لقدرات الأعمال الإلكترونية. وعليه فقد ذكر Zhu and Kraemer (2002) أن هناك حاجة لإطار صارم من الناحية النظرية وذات الصلة تجريبياً لدراسة استخدام قدرات الأعمال الإلكترونية في المنظمات وقد ذكر Devaraj and Kohli (2003) أن الاستخدام الفعلي للأعمال الإلكترونية قد يكون حلقة وصل هامة لقيمة تكنولوجيا المعلومات وقدرات الأعمال الإلكترونية. وعليه فالقيمة الأساسية المضافة للأعمال الإلكترونية هي التي ستنافي بها الأعمال التقليدية من خلال الوصول لنفي النتائج ان أمكن بأقل وقت وجهد وأكثر مرونة.

فإن تطور قدرات الأعمال الإلكترونية في المنظمة يمكن أن يأتي في أشكال مختلفة، والأكثر شيوعاً هو الاتصالات الإلكترونية بما في ذلك النشرات والإعلانات المصورة على الإنترنت، وأنواع أخرى مثل البروشورات التي من شأنها النهوض بالشركة والمنتجات والخدمات، وأنواع أخرى من استخدامات الإنترنت (الشبكات الداخلية والشبكات الخارجية) والمواقع الإلكترونية ومواقع التواصل

الإجتماعي على شبكة الإنترنت تهدف جميعها إلى التواصل مع العملاء والموظفين، الشكل الثاني من قدرات الأعمال الإلكترونية يسمى الذكاء الإلكتروني ففي طبيعة الحال الإنترنت على إتساع دائم فتزيد مساحة المعلومات المتاحة التي تسمح للشركات تفحص بيئتها التكنولوجية وبيئة الأعمال والتنافسية، بحثا عن سبل ووسائل لتحسين العمليات واتخاذ القرارات والبحث عن فرص جديدة في السوق لبيع منتجات جديدة (Raymond and Bergeron, 2016).

ويوجد نموذج ثالث لتنمية الأعمال يعتبر من قدرات الأعمال الإلكترونية ألا وهو التجارة الإلكترونية التي تختص بطبيعتها بمعاملات البيع والشراء للسلع والخدمات عن طريق شبكة الإنترنت وتكنولوجيا الويب (المواقع الإلكترونية) والتي تواجه صعوبات وتحديات في تنفيذ المشاريع الصغيرة والمتوسطة الحجم، وهناك طريقة أخرى يمكن تطبيق فيها الأعمال الإلكترونية ألا وهي التعاون الإلكتروني ويتألف من دمج وتبادل المعلومات بشأن سلسلة القيمة التي من شأنها ربط المنظمة مع شركائها في الأعمال البدائية والنهائية، من خلال الإنترنت أو الإكسترانت وهذا يسمح لأصحاب المصلحة داخل نفس الصناعة أو المنظمة بالتعاون في نفس الأهداف والتعاون في التصميم والتطوير وإنتاج وإدارة المنتجات والخدمات في شتى مراحل دورة حياتها (Raymond and Bergeron 2016) فمن منظور مختلف تصنف قدرات الأعمال الإلكترونية إلى مستوى الدعم الإداري وتنفيذ مقرر الإتصالات الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والتعاون الإلكتروني على المستوى التنفيذي بينما يقرر الذكاء الإلكتروني والتعاون الإلكتروني على المستوى الإستراتيجي.

الإبداع:

ان السلوك الإبداعي هو من الضرورات الأساسية في إدارة الأعمال والمنظمات، إذ إن التطور الإقتصادي والمعرفي في شتى المجالات في تسارع وتصاعد، والحاجات والطموحات هي الأخرى في اتساع، فلم يعد كافياً أداء الأعمال في المنظمات على اختلاف أنماطها وأنواعها بالطرق الروتينية التقليدية، تحدث جواد (1992) بأن المؤسسات الناجحة من اجل ضمان بقائها واستمرارها قوية ومؤثرة يجب أن لا تقف عند حد الكفاية، بمعنى ان تقتنع بالقيام بأعمالها بطريقة صحيحة او تؤدي وظيفتها وأن تكون منظمة خلاقة مبدعة، وأن يصبح الإبداع والتجديد من السمات المميزة لأدائها. حيث ذكر المصالحة (2013) ان خلق المعرفة يعد من أكثر عمليات نظم ادارة المعرفة اهمية من خلال امتلاك المعرفة اللازمة لتحقيق أهدافها وزيادة إبداعها حيث ان المعرفة والإبداع يشكلان نقطة الانطلاق. وذكر بوسلامي (2013) ان الإبداع التكنولوجي له دور رئيسي في انجاح تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية المبنية على البعد الاقتصادي، والبعد الاجتماعي والبعد البيئي. واستناداً على ذلك فالسلوك الإبداعي هو السلوك المولد للطرق والأساليب المفيدة لإنجاز الأعمال، وأيضا يمكننا تعريف القرار الإبداعي بانه القرار الذي يحمل حلولا للمشكلة القائمة بشكله الجديد والفريد.

وكما ذكر الشمري (2012) فالظروف المتغيرة التي تعيشها المنظّمات اليوم، سواء أكانت ظروف سياسية أو ثقافية أو اجتماعية أو اقتصادية تحتم على المنظّمات الاستجابة للمتغيرات بأسلوب ابداعي يؤثر على تحسين الأداء للعاملين والمنظمة على حد سواء ويضمن بقاء المنظمة واستمرارها، وهنالك مجالات كبيرة تحتاج للإبداع في الأعمال الإلكترونية والإدارة سواء في بناء

الإستراتيجيات أو الخطط في ابتكار الأساليب والأنظمة أو في تنظيم المهارات وقدرات الأيدي العاملة أو في الاستجابات للاحتياجات من سلع وخدمات، ولذلك يجب على منظمات الأعمال أن تضع الإبداع هدفا أسمى من أهدافها حتى لا يكون مصيرها الانهيار والتردي في عالمنا المتسارع الذي لا يعترف إلا بالمتميزين.

ويعرف الإبداع من قبل الباحثين على أنه سلوك إنساني خلاق موجود داخل كل فرد، يتفق في حالات تحفيز المدارك واستثارة الأحاسيس ضمن وسائل عديدة، ليوجد أفراداً متميزين لديهم ملكة الحضور الدائم والحيوي للعقل الباطن (اللاوعي) وباستطاعتهم الحصول على أنسب الحلول وأفضلها من مجموعة خيارات مطروحة أو استنباط مجموعة رؤى وتصورات مبتكرة لمسألة اتفق على أنها مستعصية (نصير والعزاوي، 2011) وعرف الفلاسفة الإبداع على أنه إيجاد الشيء من العدم، والإبداعية هي استخدام العقل والمنطق والميز باستحداث أساليب جديدة تختلف عن الأساليب القديمة (خليل، 2010)، ومن تعاريف الإبداع التي إستنبطها الباحث أنه قدرة الإداري على التدخل السريع لمعالجة وحل المشكلة بطرق مبتكرة وغير تقليدية.

ونستنتج مما سبق أن الإبداع هو مفهوم واسع وشامل ومتعدد الأبعاد لا نستطيع وضع تعريف جامع لجميع مهماته، ويمكن التمييز بين ثلاثة أنواع من الإبداع الإداري في المنظمات التي تكمل بعضها بعضا وهي ضرورية للمنظمات المعاصرة، وهي كما ذكر أبو زيد (2010) الإبداع الإداري على مستوى الفرد، الإبداع الإداري على مستوى الجماعة، والإبداع الإداري على مستوى المنظمة.

وهناك عدة أسباب تدفع منظمات الأعمال لحاجتها الماسة للإبداع وتلخص هذه الأهمية فيما يلي:

1. وجود قناعة بأن الأيدي العاملة في المنظمة هي أغلى ثرواتها، وأهمية الأشخاص المبدعين للمنظمات في الوقت الحاضر ودورهم في رفع كفاءتها وإنتاجيتها ومن ثم تقديم خدمات بشكل أكثر تميزا.

2. أهمية الأساليب الحديثة والمبتكرة للمنظمات الحكومية والتي تساعد منظمات الأعمال في إدارة عملياتها وحل مشكلاتها.

3. تلبية إحتياجات الرأي العام للعملاء المتزايدة، إذ ان زيادة وعي المواطن الأردني بتكنولوجيا المعلومات والإنجازات الحضارية يدفعهم إلى الإلحاح بقوة للحصول على الخدمات بيسر وسهولة.

4. زيادة العولمة واتجاهات المنافسة العالمية زاد من حاجة تبني المواهب المبدعة التي تمكن المنظمة من مسايرة ركب التطور في تكنولوجيا الأعمال.

5. تزايد المشكلات التنظيمية والإنسانية والاحتياجات المتزايدة للمورد البشري داخل المنظمات يفرض على منظمات الأعمال التغيير والتطوير الذي يتطلب الإبداع في ايجاده.

6. الحاجة المستمرة إلى نظم وأساليب إدارية مبتكرة نابعة من فكر إداري المجموعة مستوحاة من حاجة العملاء ومتطلبات الموظفين.

7. يساعد الإبداع في تطوير وتنمية مهارات والمعارف الموجودة لدى الأفراد والتأثير على اتجاهاتهم وسلوكهم.

8. يدفع الأفراد الى الدخول في المنافسات والتحدي والتميز مع الآخرين من خلال تنمية وتشجيع قدراتهم الفكرية.

المرونة:

في ظل التنافسية الشديدة في قطاعات الأعمال، ودور المرونة في اقتناص الفرص والتفاعل مع متطلبات العمل كان لا بد من مساحة مسموح فيها للموظف أو المنظمة بتسهيل وتبسيط بعض المهام الوظيفية والمعاملات دون تجاوز الإجراءات والتعليمات أو الإخلال بالمهام الوظيفية واللوائح التنظيمية. فقد ذكر Shi and Daniels (2003) انه لا تزال المرونة إلى حد كبير فكرة مجردة في مجال الأعمال الإلكترونية، مع مصطلح غالبا له معنى مختلفة لأشخاص مختلفين، حيث تحدد مرونة الأعمال الإلكترونية قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات وعدم اليقين في بيئة أعمالها، الداخلية والخارجية على حد سواء. كما ذكر الزعتري (2013) ان المرونة هي التكيف مع جميع اشكال التغيرات في البيئة المحيطة من خلال تخصيص الموارد عن طريق تحديد المتغيرات في البيئة الداخلية والخارجية والاستجابات السريعة لهذه التغيرات بما يخدم حاجات الزبون. كما اشار Moomal and Masrom (2015) الى ان مرونة الأعمال الإلكترونية تعكس قدرة المنظمة للرد على تلك المتغيرات البيئية التي ترتبط بشكل خاص مع تكنولوجيا المعلومات وطرق جديدة لتسيير الأعمال التي مكنتها هذه التقنيات. وعليه فإن المرونة هي وسيلة فعالة من خلالها الأعمال الإلكترونية حيث يمكن التحوط والعمل بدقة في بيئة متغيرة بسرعة. حيث ان صناع القرار لديهم حاجة متزايدة لبناء المعرفة حول مرونة الأعمال الإلكترونية.

ويعرف مصطلح المرونة على انه القابلية على تغيير الموضع لمواجهة متطلبات السوق بدون زيادة في الكلفة أو التغييرات الهيكلية أو تناقص في الأداء، وهكذا فإن المرونة تمتد إلى التوزيع والتصنيع والمالية، وغيرها وفي الواقع هناك حاجة للمرونة في كل فعاليات الشركة (الجليلي، 2000،

94)، في حين ذكر الحرباوي (2009، 80) أن المرونة تمثل البعد الأساس لنجاح الشركات وتفوقها من خلال سرعة الاستجابة لحاجات الزبائن ورغباتهم بأقل جهد ووقت، وتهيئة الإمكانيات المادية والبشرية والمالية من أجل تحقيق أهدافها بكفاءة أكبر.

ويرى هنا (2014) Vanichchinchai أن الكثير من الشركات تستخدم المرونة بمثابة سلاح تنافسي والمرونة تعتبر قابلية النظام الإنتاجي على التكيف بنجاح مع المتغيرات البيئية ومعالجة المتطلبات، ويشير التنوع إلى القابلية على إنتاج أنواع مختلفة من المنتجات. وأشار Smith & Taylor (2004) الى أن المرونة أصبحت سلاحاً تنافسيا وهي تتضمن القابلية على إنتاج منتجات متنوعة وبمقدار واسع وتقديم منتجات جديدة وتطوير المنتجات الحالية بسرعة والاستجابة لاحتياجات الزبون, ويتفق محسن والنجار (2009)؛ (2007) Perlman, et. al. ؛ Devaraj, et. al. (2004) على أن المرونة تتضمن:

1. مرونة المنتج: وهي قابلية الشركة على مواكبة التغييرات في تصاميم وهياكل المنتجات وذلك لتحقيق متطلبات الزبائن.

2. مرونة الحجم: تعني القابلية على تغيير معدل الإنتاج أو النقصان للاستجابة للتغيرات في طلبات الزبائن.

وبين (1995) Noori & Radfor أن المرونة "قابلية الاستجابة أو التوافق مع الحالات الجديدة، مثلما الجودة تعني إختلاف الأشياء باختلاف الأفراد" وأعطوا خمسة عشر صيغة مختلفة

من المرونة وهذه تشكل أنواع المرونة المجموعة ضمن ثلاثة أصناف واسعة :المنتج، العملية، والبنية التحتية حيث أن:

- مرونة المنتج: تشير إلى قابلية الشركة على تطوير المنتجات الجديدة بسرعة وتحوير الوحدات الموجودة لتلبية التغييرات في احتياجات السوق.
- مرونة العملية: قابلية الشركة لصنع مجموعة واسعة من المنتجات، التحول من منتج إلى آخر بسرعة وبسهولة، تتضمن تقديم منتجات جديدة أو تعديل الموجودة، أو التعامل مع مواد أولية متنوعة ومختلفة.
- مرونة البنية التحتية: قابلية الشركة على تكيف نفسها وهيكلها التنظيمي للتغييرات. وهذه الأصناف الثلاثة مجتمعة تشكل "المرونة الإجمالية" والشركات التي تمتلك المرونة الإجمالية لديها القدرة على الاستجابة بسرعة إلى عدم التأكد البيئي المحدد، وبما أن حاجات وتفضيلات الزبون تنشأ باستمرار، لهذا السبب فإن المرونة مهمة لكي تستجيب الشركة بسرعة إلى التغييرات في السوق (الداوودي، 2005).

وأضاف البكري (2008، 207) أهمية المرونة من خلال مجالين أساسيين هما:

1. قدرة الشركة على مسايرة التطورات الحاصلة في مجال التقنية وتصميم المنتجات وفق رغبات الزبائن إعتباراً أن الزبون وسلوكه يتمحور حول رغبته الدائمة للتغيير، لذلك فقد لا يبقى المنتج على حاله لفترات طويلة بأي حال من الأحوال.

2. قدرة الشركة على الاستجابة للتغيير في حجم الإنتاج بالزيادة أو النقصان وبحسب مستويات الطلب، لذلك يجب أن تكون المنظمات والشركات متهيئة للعمل في بيئات غير مستقرة.

وأشار النعيمي وآخرون (2009، 98) إلى أن القدرة على الاستجابة للتنوع قد فتحت مستوى جيد من التنافس إذ أصبحت المرونة سلاحاً تنافسيا فهي تشمل القدرة على إنتاج مدى واسع من المنتجات وإدخال منتجات جديدة وتعديل المنتجات الحالية بسرعة، وأضاف أن الشركة تعيش في بيئة نشطة تلعب التغييرات التقنية فيها دوراً مهماً فلا بد للشركة من التكيف طالما أنها تريد البقاء في السوق التنافسي.

الكفاءة:

تشير الكفاءة إلى العلاقة ما بين الموارد والنتائج وترتبط بمسألة ما هو مقدار المدخلات من المعلومات والأموال والموارد البشرية اللازمة لتحقيق أعلى مستوى من المخرجات أو أهداف معينة في وقت وزمن معين. وتعني الكفاءة تحقيق أعلى نسبة منفعة مقابل التكاليف وأن تكون المنظمة كفوة يعني أن تحصل على أعلى ما يمكن من الهدف الذي تسعى إليه (القصراوي، 2015).

وتعرف الكفاءة من وجهة نظر الكتاب على أنها أداء الأعمال بطريقة صحيحة لذلك فان الكفاءة هي أداء الأعمال الصحيحة بطريقة صحيحة، وترتبط الكفاءة بالإدارة. لذلك فان الكفاءة تتحقق عندما يكون هناك رؤيا واضحة وأهداف محددة واستراتيجيات ومبادئ وقيم وتنمية وتطوير وغير ذلك من سمات القيادة. وتتحقق الكفاءة عندما يكون هناك تخطيط وتنظيم وادارة للوقت ورقابة ومتابعة.

وعندما لا تتوفر الكفاءة فإن الرؤى والأهداف لا تجد من يحققها بصورة صحيحة (إسماعيل، 2011).

وعرف الباحث أن الكفاءة هي الاستخدام الامثل للمدخلات والمواد والعمالة والأدوات التكنولوجية للحصول على افضل المخرجات متضمنا الاساليب العلمية في الادارة متمثلا في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، كما وتعتبر الكفاءة هدف أساسي من اهداف المشروعات الحديقة من أجل ديمومة المنظمات (القليب، 2011).

التكلفة:

لقد ساعدت تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية بإدخال النمط الإلكتروني في الأعمال الإدارية، بمعنى أن كل الأنشطة الإدارية اليوم المتعلقة بالموارد البشرية وغيرها أصبحت تتم عبر شبكة الإنترنت دون الحاجة إلى أوراق وتكاليف الطبع والحفظ، وهذا من شأنها المساهمة مباشرة في التحكم في التكاليف والتقليل من استهلاك الأوراق والحبر وغيرها من مواد التي تخص تكاليف نشر المعلومات (القردوح، 2011).

وتعتبر التكلفة المنخفضة التي تتبعها منظمات الأعمال الأولوية الأولى في بناء مركز تنافسي في الأسواق، حيث تسعى المنظمات إلى إنتاج المنتجات وبيعها بسعر أقل من المنافسين لحقيق حصة سوقية أكبر وبالتالي الحصول على ربحية أكبر ويرى بعض الباحثين أن أولوية التكلفة هي القدرة على إنتاج وتوزيع المنتجات والخدمات بأقل تكلفة ممكنة وأنها قدرة المنظمة على إنتاج وتوزيع منتج أو خدمة بأقل النفقات مما يسمح للمنظمة بتحقيق تفوق في التكلفة على نظيراتها من المنافسين

(الموسوي، 2008)، وعرفها الشعباني (2010) بأنها تقديم منتجات أو خدمات بأسعار أقل من المنافسين مما يؤدي إلى زيادة الحصة السوقية للمنظمة في السوق، والتنافس على أساس التكلفة يتطلب التركيز والاهتمام نحو تخفيض جميع عناصر التكلفة من مواد وأجور وتكاليف تشغيلية وغيرها بهدف تخفيض تكلفة الوحدة الواحدة من المنتج أو الخدمة.

وأضاف الموسوي (2008) أن منظمات الأعمال التي يمكنها السيطرة على تكاليفها وتجعلها في أدنى نسبة مقارنة مع المنافسين في قطاع التجزئة تكون لها اليد العليا في السوق. ولكن أولوية التكلفة المنخفضة وحدها لا تكفي خاصة في الأسواق التي يوجد فيها عدد من المنافسين الكثر، فلا بد من إتباع أولويات أخرى كالجودة والبقاء للنمو والتوسع، وإن منظمات الأعمال التي تركز على تخفيض التكلفة كأولوية تنافسية تقوم بتحليل هيكل الكلف وتحاول تخفيض تكلفة العمل المحتملة باستخدام شتى وسائل تكنولوجيا وقدرات الأعمال الإلكترونية المحتملة، فالتكلفة هي التي تحدد مدى قدرة المنظمة على تحقيق ميزة تنافسية في ظل عالم متصارع على التنافس على المدى القصير أم الطويل ولكن لا يمكن استمرارها على المدى الطويل ما لم ترافقها أولويات تنافسية أخرى كالمروة وسرعة التسليم والجودة (القصراوي، 2015).

أداء الموارد البشرية:

إن إدارة الموارد البشرية تعد، نشاطا إداريا مستقلا عن وظائف الإدارات الأخرى، وهي تختص بالعنصر البشري على وجه التحديد، وهو ما يجعل هذه الإدارة ذات أهمية إدارية وموقع متميز في المؤسسات. ذكر محمد (2007) بأن إدارة الموارد البشرية عرفها الباحثون سابقا باسم "إدارة

المستخدم" أو "إدارة الأفراد" وذلك بالنظر إلى طبيعة المهام المحدودة التي كانت تقوم بها. أما حالياً فقد تغيرت كثيرا وانتقلت إلى مصاف الإدارات الرئيسية، بل وتعتبر وظيفة استراتيجية ومن إحدى مظاهر فعالية التسيير، غرضها الرفع من كفاءة العمال وتحسين أدائهم. وتم توصيفها من طرف Dessler, et. al. (2012)، بخمسة مبادئ رئيسية تمحورت حول تشجيع المبادرات والمسؤوليات الفردية، انعكاس رؤية المنظمة بسياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية، تفهم الأفراد لاستراتيجية المنظمة، تطور اتجاه التعلم للحفاظ على التنافسية، وبناء الثقة وروح الانتماء والالتزام في المنظمة. وذكر محسن والنجار (2009) أن إدارة الموارد البشرية مدعومة بالأعمال الإلكترونية تعد التطبيق العملي لاستراتيجيات وسياسات وممارسات المنظمة في الموارد البشرية عن طريق الدعم والاستغلال الكامل لشبكات المعلومات الداخلية والخارجية والدولية لأداء وظائف تشتمل في تعريفاتها على العناصر التي تتكون منها.

ويشير Schramm (2006) ان تطور التقنيات الحديثة المضطرد، وتطور تحليل قوى العمل، جعل من وظيفة أداء الموارد البشرية مجالا حيويا لاتخاذ القرارات، ويمكن قياس أثره من خلال نتائج أعمال المؤسسات، ليست الكبيرة فقط بل ويخدم أيضا الصغيرة منها.

ويرى العلاق (2005) أن أداء إدارة الموارد البشرية المدعوم بنظم الأعمال الإلكترونية يفيد في تطوير إدارة الموارد والمنظمة ككل من خلال فاعلية وكفاءة تسيير العمل التشغيلي، تحسين جودة المنتجات والخدمات، تحقيق أعلى درجات السرعة والمرونة، شفافية المعلومات والتنافسية بين الموارد البشرية في المنظمة، تخفيض التكاليف وتعزيز أداء الخدمات المقدمة للموارد البشرية.

كما قال نجم (2004) بأن الإدارة للموارد البشرية المدعومة بالنظم الإلكترونية تعتبر إدارة موارد معلوماتية تعتمد على شبكات الاعمال وتميل إلى تجريد وإخفاء المعلومات والبيانات بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي الفكري وهو الأكثر فاعلية في تحقيق أهداف المنظمة. وعليه فإن التطور في كل من نماذج أداء الأعمال وإدارة الموارد البشرية وما يصاحبه من تطور في تقنيات المعلومات والاتصالات ينبئ بمزيد من التغيير والتطوير في إدارة الموارد البشرية إلكترونيا وفي دراسة لانعكاسات عالم الاعمال الإلكترونية على منظمات الأعمال.

الإنتاجية:

يتعلق هذا الجانب في هذه الدراسة بعملية أداء الموارد البشرية وأهميته تتعلق بأهميته وأهدافه وعناصره وأبعاده، فإن نجاح منظمات الاعمال مرتبط بكفاءة العاملين وإنتاجيتهم على حد سواء فالمؤسسات تسعى دائما إلى الرقي بأداء الموارد البشرية ككل لزيادة الإنتاجية التي تعود بالربح على المنظمة من خلال تدريبهم وتحفيزهم باستمرار للوصول إلى أهداف المنظمة وهذا يعتمد على معايير الأداء المحددة كميا ونوعيا للجهد المبذول لكل موظف داخل المنظمة (عاشور، 2010).

وتعرف الإنتاجية على انها نسبة المخرجات / الناتج إلى المدخلات، والعلاقة بين المخرجات (السلع والخدمات) وبين المدخلات من الموارد البشرية والمادية.

$$\frac{\text{المخرجات (سلع وخدمات)}}{\text{المدخلات (موارد بشرية، مادية، مالية)}}$$

إنتاجية عمل العامل= المخرجات (السع، الخدمات)

عدد ساعات عمل العامل

ولا بد من استخدام نظام يشمل عدد من المعايير لتقييم أداء المدراء والعاملين في المنظمات حتى نستطيع الوقوف على مواطن القوة ومواطن الضعف وتشخيصها، ومن ثم اعتماد خطط لتعزيز مواطن القوة ومواطن الضعف ويتفق الباحثون أنه لا يوجد معيار أو مؤشر واحد لتحديد نجاح أو فشل المنظمات فكان أبرزها الإنتاجية (الوليدي، 2011).

ويعرف الباحثون على أن الإنتاجية مدى من استخدام الموارد طبقا لمقاييس معينة، وبأنها التحسين المستمر في كفاءة التنظيم الناتج عن الاستعمال الكفء للموارد والعمالة، وهي إمكانية إنتاج قدر من السلع أو الخدمات بنفس الجودة أو أفضل بوحدات أقل من عوامل الإنتاج في فترة زمنية محددة وهي العلاقة بين كمية السلع والخدمات التي ينتجها الاقتصاد وكمية العمل ورأس المال والموارد المادية التي تستخدم لإنتاج هذه السلعة أو الخدمة في فترة زمنية محددة. وعلى نطاق الدولة نجد أن الإنتاجية تعني تحقيق أكبر كمية إنتاج ممكنة باستغلال المقومات الاقتصادية أفضل استخدام يقضي على كافة أوجه الإسراف العملي والوقت والمال (حسن، 2003).

الأداء التنظيمي:

سعت جميع المنظمات للعمل لخلق سياسات وآليات عمل داخلية لرفع الأداء التنظيمي لديها من خلال بناء رؤيا واضحة بآلية تفاعل إداراتها ومنظومتها الداخلية والخارجية. حيث تحدث دهام (2010) إلى ان الأداء التنظيمي يحظى كمفهوم وكممارسة باهتمام متزايد من قبل الباحثين ومن

قبل المنظمات ولا سيما في ظل البيئة المعاصرة المعقدة والمتميزة بالتغيير المستمر. كما ذكر بدوي والحمداني (2011) الأداء التنظيمي لمنظمات الأعمال على نحو عام كمفهوم جوهري حيث تتطلب المنظمة لبلوغ أهدافها الإقتصادية أو الإجتماعية وضع خطط وسياسات وبرامج تحدد للإدارة كيفية إدارة مواردها بالطريقة الرشيدة. وعرف Alhakem and Hassn (2011) أن الأداء التنظيمي انه مقارنة النتائج المتوقعة للمنظمة مع نتائجها الفعلية، والتحقيق من الانحرافات التي تبينت عن التخطيط وتقييم الأداء الفردي ودراسة التقدم نحو تحقيق الغايات المستهدفة. ويضيف Elbashir, et. al. (2008) أن المقاييس المستخدمة لقياس الأداء التنظيمي مثل عائد الاستثمار ونمو للمبيعات يمثل الأهداف التنظيمية والميزة التنافسية التي تعزز علاقة المنظمة مع منافسيها. كما بين دوسة وحسين (2008) أن مؤشرات الأداء التنظيمي مختلفة، فمنها ما تعتمد على المؤشرات السلوكية والاجتماعية وتطوير رأس المال الفكري والتكييف، والرضا، ودوران العمل. ومنها ما تعتمد على المؤشرات الاقتصادية مثل الكفاءة، وزيادة الأرباح، ونمو المبيعات، والحصة السوقية والإنتاجية. كما يستعرض الفاعوري (2012) الأداء التنظيمي على انه قدرة المنظمة على استخدام الموارد بكفاءة والحصول على مخرجات متجانسة ضمن الأهداف المخطط لها سابقا وأن تكون مناسبة لمستخدميها. كما ان هناك العديد من الابعاد التي تمثل الأداء التنظيمي للمنظمة وتسعى إلى تحقيقها كما يأتي حسب ما ذكر كل من (Chen & Huang 2012؛ ورد وحسن 2010؛ الكروي 2013) حيث سيتم قياس الأداء التنظيمي من خلال إدراك المدراء كل من الربحية والحصة السوقية ورضا العملاء. ومتابعة نتائج أعمالها من خلال نظام الرقابة الذي يبين نسب تنفيذ الأعمال والصعوبات التي تواجه التنفيذ وكيفية التغلب عليها من خلال نظام متكامل لتقويم الأداء المنظمة

الشامل. وعليه إن الأداء التنظيمي هو انعكاس لاستخدام المنظمة لمواردها البشرية والمادية واستثمارها بالشكل الذي يجعلها قادرة على تحقيق الاهداف من خلال الأداء الفعّال للمنظمة. كما ان قياس الأداء التنظيمي يمكن أن يقدم المزيد من المساعدة للمديرين لتقييم الأنشطة والحفاظ على الوضع التنافسي للمنظمة أو تفوقها على المنافسين.

وترغب الشركات دائما على اختلاف أنواعها إلى تحسين أدائها باستمرار من خلال زيادة حصتها السوقية وزيادة حجم المبيعات زيادة العائد على الاستثمار وزيادة العائد على الأصول من خلال تقديم منتجات وخدمات تفي بحاجات العملاء. ويعتبر الأداء التنظيمي هو حصيلة جهد مبذول من جميع العاملين في المنظمة على وجه العموم في تنفيذ الأنشطة والعمليات بأقل كمية ممكنة من الموارد المستخدمة وبشكل يتجاوز توقعات العملاء. ووقد يكون التركيز في البداية على المؤشرات المالية لقياس الأداء إلا أن هناك أنشطة وعمليات يمكن القيام بها في الوقت الحالي ولا يمكن أن يظهر أثرها على المدى القصير، فالأداء مفهوم واسع ومتطور بتطور المتغيرات التنظيمية التي يتم استخدامها في أنموذج الدراسة وهذا ما تسعى الإدارات والمنظمات إلى دراسته والتوصل إليه (عبدويان، 2010؛ القصراوي، 2015).

وعلى الرغم من الدراسات التي تطرقت إلى موضوع الأداء التنظيمي وطرق قياسه إلا أن الباحثين اتفقوا على أن الأداء هو الركيزة الأساسية للحك على فشل أو نجاح منظمات الأعمال، وتستخدم المنظمات طرق مختلفة وخاصة بما يتعلق بتكنولوجيا الأعمال الإلكترونية الحديثة المستخدمة وخاصة التي تؤدي إلى زيادة كفاءة وسرعة الشركة في تنفيذ أنشطتها وعملياتها المختلفة،

وركزت الدراسات الحديثة على المؤشرات المالية التي تقيس الأداء التنظيمي كما اتبع الباحث في هذه الدراسة الأبعاد التالية، الحصة السوقية، الربحية، رضا العملاء (أبو زيد، 2014).

الحصة السوقية:

تعتبر الحصة السوقية أحد المزايا التي تسعى منظمات الأعمال جاهدة إلى تحقيقها، فقد تبحث المنظمة عن حصتها في الأسواق إما عن طريق السيطرة على منتج أو استراتيجية في البيع أو مجموعة من أصناف المنتجات، أو السيطرة على خدمة مميزة تنفرد بها، وقد تندمج الشركة مع شركات أخرى منافسة للحصول على الحصة السوقية كما إن هناك شركات تحصل على حصتها السوقية من خلال تميزها بعلامة تجارية، فالشركات أصبحت تتجه نحو العمل الرقمي كونه يحقق حصة سوقية أفضل، وذلك يتم عن طريق تقديم خدمات ومنتجات أفضل ومتطلبات أسرع للعميل مما يؤدي إلى الاحتفاظ بالعملاء وزيادة ولائهم وإرضاءهم وزيادة أعدادهم (الكبيسي، 2012).

وتعتبر قدرات الأعمال الإلكترونية وتكنولوجيا الأعمال والإنترنت مصدرا يدعم القيمة المضافة، ومن هذه المصادر تستطيع المنظمات أن تحصل على جميع المعلومات التي تحتاجها لتقوية علاقاتها مع الزبائن وتوزيع منتجاتها، وتلعب استراتيجيات الأعمال والأنظمة الحديثة دورا مهما في تحقيق الميزة التنافسية ورفع كفاءة المنظمة وزيادة حصتها السوقية، ودعم القيمة التي تزودها للعملاء من المعلومات عن السلع والخدمات وأسلوب إنتاج وتوزيع حسب متطلبات الزبائن وتقليل وقت الانتظار (نجم، 2009).

الطريقة المثلى لاستخدام قدرات الأنظمة الإلكترونية من أجل تحقيق أعلى حصة سوقية تستند على المعلومات المقدمة في المجالات التالية كما ذكر الكبيسي (2012):

1. تقديم أفضل المنتجات والخدمات إلى العملاء.
2. تقديم منتج بأقل التكاليف إلى العملاء.
3. توفير خدمة إيصال المنتجات إلى العملاء بأسرع وقت.
4. تقديم قيمة عالية مقابل النقود التي يدفعونها لشراء السلع أو الخدمات.
5. تقليل الفترة اللازمة لتطوير المنتج والخدمة.
6. إمتلاك تكنولوجيا تصنيع وتوزيع رائدة ومبتكرة.

الربحية:

تعتبر الربحية هي الهدف الرئيسي لمنظمات الأعمال وجميع المؤسسات، والربحية تعتبر أمر ضروري لبقائها وهي الغاية التي يتطلع إليها المستثمرين ويتحقق هذا الهدف من خلال قرارين مهمين، هما قرار الاستثمار وقرارات التمويل، فعند اتخاذ قرار إداري في تمويل المنظمة مثلا تتطلع المنظمة إلى اختيار المصادر التي سيتم الحصول منها على الأموال اللازمة للمؤسسة من موجوداتها بشكل يمكن أصحاب المشروع القائم في المنظمة من الحصول على أكبر قدر من الأرباح، وذلك يمكن من خلال ميزة التوسع (المحجان، 2012).

وتمثل الربحية مقدرة الشركة على توليد الدخل، وتعتبر الأرباح وتحليلاتها في غاية الأهمية للمساهمين وملاك الشركة نظرا لأن الأرباح التي يحصل عليها المساهمون هي من قيمة الأرباح

المحققة كما أن قيمة الأرباح المحققة للدائنين ذات أهمية عالية لأنها تمكنهم من القدرة على سدادا الديون المترتبة عليهم للمنظمة، بالإضافة إلى أن تعتبر مؤشر مهم لمعرفة الأداء التنظيمي للشركة من الناحية المالية للمنظمة (Rerup, & Salvato 2010).

رضا العملاء:

ان ما تسعى إليه المنظمات بالشكل الأساسي هو زيادة مستوى رضا العملاء الذي ينعكس على زيادة القوة الشرائية وزيادة الحصة السوقية حيث انها الغاية الاولى للمنظمات. حيث ذكر عبيدات (2006) ان رضا العملاء هو تلك الجهود المنهجية التي تقوم بها المنظمة للوقوف على مدى رضا عملائها عما تقدمه لهم من خدمات وبرامج بهدف إجراء التعديلات المؤسسية والبرامجية اللازمة بحيث تصبح أكثر استجابة لاحتياجات وتطلعات أفراد المجتمع والقاعدة الشعبية التي تخدمها. حيث ذكر رواحنة (2013) أن رضا العملاء يدل على أن المنظمة قادرة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية والمتمثلة بزيادة أرباحها وحصتها السوقية والعائدة على الاستثمار. كما أشار الكروي (2013) ان رضا العملاء ما هو إلا نتيجة طبيعية لقيام بعملة الافراد بعملهم بكفاءة وشعورهم بالمسؤولية تجاه انفسهم واتجاه المنظمة. وعليه فأن إدراك المنظمة لاحتياجات عملائها يقلل الجهد والوقت للوصول الى اهدافها بكفاءة.

تعتبر مشاركة العملاء من عوامل نجاح منظمات الأعمال والأداء بما في ذلك ويعتبر رضا المستفيدين من المعلومات والخدمات التي تقدمها المنظمات تعبر عن مدى قياس أداء المنظمة إذ

تلعب كل من قناعة ورضا العميل كدور أساسي في نجاح أنظمة المعلومات والأداء التنظيمي (الفاعوري، 2012).

بدأت منظمات الأعمال تكافح من أجل المحافظة على عملائها الحاليين ومحاولة جذب عملاء جدد من خلال استخدام أدوات التكنولوجيا الحديثة لزيادة رضا العملاء وزيادة ولائهم وتساعد أدوات التكنولوجيا الحديثة كتطبيقات الأعمال الإلكترونية المختلفة في التفاعل مع عملائها بشكل دائم مما يمكنها من التعرف على معرفة حاجاتهم المتنامية والمتغيرة وبالتالي تصميم خدمات تفي بتلك الحاجات والرغبات، وإذا ما استطعت قدرات الأعمال الإلكترونية وتطبيقات الاعمال المختلفة من تعزيز المحافظة على العملاء الحاليين وولائهم، وخلق قيمة محتملة للعملاء وزيادة ربحية العميل فإنها ستزيد من الحصة السوقية وربحية المنظمة الأمر الذي سينعكس إيجابا على الأداء التنظيمي (Chang 2013؛ المحاميد وأخرون، 2015).

تعتبر مشاركة العملاء من عوامل نجاح منظمات الأعمال والأداء بما في ذلك ويعتبر رضا المستفيدين من المعلومات والخدمات التي تقدمها المنظمات تعبر عن مدى قياس أداء المنظمة إذ تلعب كل من قناعة ورضا العميل كدور أساسي في نجاح أنظمة المعلومات والأداء التنظيمي (الفاعوري، 2012).

بدأت منظمات الأعمال تكافح من أجل المحافظة على عملائها الحاليين ومحاولة جذب عملاء جدد من خلال استخدام أدوات التكنولوجيا الحديثة لزيادة رضا العملاء وزيادة ولائهم وتساعد أدوات التكنولوجيا الحديثة كتطبيقات الأعمال الإلكترونية المختلفة في التفاعل مع عملائها بشكل دائم مما

يمكنها من التعرف على معرفة حاجاتهم المتنامية والمتغيرة وبالتالي تصميم خدمات تفي بتلك الحاجات والرغبات، وإذا ما استطعت قدرات الأعمال الإلكترونية وتطبيقات الاعمال المختلفة من تعزيز المحافظة على العملاء الحاليين وولائهم، وخلق قيمة محتملة للعملاء وزيادة ربحية العميل فإنها ستزيد من الحصة السوقية وربحية المنظمة الأمر الذي سينعكس إيجابا على الأداء التنظيمي (Chang, 2013؛ المحاميد وأخرون، 2015).

2.2. الدراسات السابقة:

تم تقسيم الدراسات الى قسمين، دراسات اللغة العربية ودراسات اللغة الإنجليزية حيث غطت الدراسات أثر قدرات الأعمال الإلكترونية على أداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي وفيما يأتي عرض لهذه الدراسات حسب التسلسل الزمني من الأقدم الى الأحدث:

- **الدراسات العربية:**

دراسة السعايدة (2009) بعنوان: "**نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية لشركات الإتصالات الأردنية**". هدفت الدراسة إلى بيان أثر نظم معلومات الموارد البشرية على الأداء المؤسسي في شركات الإتصالات الأردنية، واختلاف هذا الأثر باختلاف نوع الشركة، واختلاف العوامل الشخصية والوظيفية، وتم مسح مجتمع الدراسة كاملاً، والمكون من العاملين في الموارد البشرية في أربع شركات أردنية، وطبقت الدراسة على (307) موظفا وموظفة، وتوصلت النتائج إلى مجموعة من النتائج أهمها: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظم معلومات الموارد البشرية على الأداء المؤسسي في شركات الإتصالات الأردنية.

دراسة العمري (2009) بعنوان: "**أثر نظم المعلومات المحوسبة على أداء العاملين في شركات الإتصالات الفلسطينية: دراسة تطبيقية على شركات الإتصالات**". هدفت هذه الدراسة لتبيان أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ومدى تأثرها على أداء العاملين في شركات الإتصالات الفلسطينية وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (360) موظف وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج من أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات تشغيل إدارة نظم المعلومات الإدارية على اداء العاملين في شركة الإتصالات الفلسطينية.

دراسة أبو أمونة (2009) بعنوان: "**واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا E-HRM: دراسة تطبيقية في الجامعات الفلسطينية النظامية في قطاع غزة**". هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى وضوح أهمية الموارد البشرية الإلكترونية لدى المستويات الإدارية، ومعرفة مدى الدعم المقدم من قبل الإدارة العليا في مجتمع البحث للمساعدة على التحول إلى إدارة إلكترونية، طبقت الدراسة على 235 موظفا من مختلف المستويات الإدارية و49 موظف من مراكز تكنولوجيا المعلومات وقد توصلت الدراسة إلى نتائج من ابرزها، إن التخطيط الإلكتروني للموارد البشرية ساهم في سرعة تعويض الفاقد من الموارد البشرية، وأن تبني الإدارة الإلكترونية ساهم في تغيير البنية التحتية للجامعة الفلسطينية، وأوصت الدراسة بالتنسيق بين الجامعات الفلسطينية لتحسين وإنجاح تجرب التحول إلى الإدارة الإلكترونية وتطويرها، وضرورة التوصل إلى ألية لاعتماد التوقيع الإلكتروني مقبولا قانونيا، والاستفادة القصوى من أنظمة الاتصال الإلكتروني ICT.

دراسة الغانم (2011) بعنوان: "**أثر التوجه الريادي والمرونة الاستراتيجية على الإبداع التكنولوجي التدريجي: دراسة تطبيقية على شركات الطيران الكويتية**". هدفت هذه الدراسة إلى بيان

أثر التوجه الريادي والمرونة الاستراتيجية على الإبداع التكنولوجي التدريجي في شركات الطيران الكويتية. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبيان شملت26 فقرة لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة المكونة من 78 فقرة وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية SPSS وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة، منها تحليل الانحدار البسيط وتحليل الارتباط التشابكي. وبعد إجراء عملية تحليل لبيانات الدراسة وفرضياتها توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود أثر مشترك ذو دلالة إحصائية للعلاقة بين التوجه الريادي والمرونة الاستراتيجية مرونة الموارد على الإبداع التكنولوجي التدريجي في شركات الطيران الكويتية.

دراسة المحاميد وآخرون (2012) بعنوان: "**أثر جودة خدمات ووظائف نظم الأعمال الإلكترونية في الاستخدام الفعلي لتلك النظم: دراسة ميدانية في البنوك العاملة في الأردن**". تهدف هذه الدراسة إلى توضيح أثر جودة خدمات ووظائف نظم الأعمال الإلكترونية (الملموسات والاعتمادية والاستجابة والتعاطف والأمان) والمتغيرات الديموغرافية كمتغيرات مستقلة والاستخدام الفعلي لتلك النظم كمتغير تابع. ولتحقيق هذا الهدف تم تطوير استبيان خاص لجمع المعلومات الملائمة، ووزعت على عينة مقدارها 650 عامل في إدارات البنوك الرئيسية العاملة في مدينة عمان وأظهرت هذه الدراسة مجموعة من النتائج منها وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة نظم الأعمال الإلكترونية والمتغيرات الديموغرافية في الاستخدام الفعلي إضافة إلى ذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم العاملين لأبعاد جودة نظم الأعمال الإلكترونية والاستخدام الفعلي.

دراسة المحاميد (2012) بعنوان: "**أثر الاعتمادية المدركة لنظم الأعمال الإلكترونية في رضا المستخدمين: دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الأردنية**". تهدف هذه الدراسة إلى تقييم أثر الاعتمادية المدركة لنظم الأعمال الإلكترونية في رضا المستخدمين. ولتحقيق ذلك تم تصميم استبيان لجمع المعلومات الملائمة من عينة الدراسة الحكمية التي مقدارها 200 موظف من العاملين في إدارات شركات الاتصالات الأردنية في مدينة عمان وقد أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لسهولة الاستخدام المدركة وجودة النظام وجودة المعلومات في رضا المستخدمين ومن الملاحظ أنه ليس للفائدة المدركة والموثوقية والأمان أي أثر واضح في رضا المستخدمين وبناءاً على النتائج التي تم التوصل إليها أوصت الدراسة بضرورة إجراء مزيد من الدراسات للوقوف على العوامل التي تؤدي إلى مواقف الإدراك الإيجابي لنظم الأعمال الإلكترونية وأثرها في رضا المستخدمين.

دراسة السعيد والمحاميد (2012) بعنوان: "**أثر جودة الأعمال الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية في البنوك العاملة في الأردن**". هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الاعمال الإلكترونية في البنوك الأردنية من وجهة نظر العاملين في تلك البنوك، وأثرها على جودة الخدمات المصرفية المقدمة لعملاء البنوك، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لعينة من العاملين، وبلغ حجم العينة (100) موظف، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن الأعمال الإلكترونية بالبنوك الأردنية والخدمات المقدمة من خلالها ذات مستوى عال.

دراسة اللوزي والزهراني (2012) بعنوان: "**العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين بإمارة منطقة الباحة والمحافظات التابعة لها بالمملكة العربية السعودية (دراسة تحليلية)**". تهدف هذه

الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين في إمارة الباحة بالمملكة العربية السعودية وتحديد أكثرها تأثيرًا في الأداء الوظيفي، كذلك تحديد اختلاف تأثير هذه العوامل باختلاف العوامل الديموغرافية للعاملين (الحالة الاجتماعية، والعمر، ونوع الوظيفة، والخبرة، والمستوى التعليمي). استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات من جميع أفراد مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (1025) فردًا، حيث تم استبعاد(25) استبانة لعدم صلاحيتها، ولأغراض الدراسة، فقد تم استخدام الرزمة الإحصائي (SPSS) وما نتج من التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة مجتمعة (بيئة العمل، الاتصال الوظيفي، الحوافز، التدريب، القيادة الإدارية) والأداء الوظيفي، كذلك وجود علاقة ايجابية بين كل عامل وحده والأداء الوظيفي. كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أثر العوامل التنظيمية في الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (نوع الوظيفة، والخبرة، والمستوى التعليمي)، بينما لم تظهر النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أثر العوامل التنظيمية على الأداء الوظيفي تعزى للحالة الاجتماعية والعمر. وبناء على نتائج الدراسة تم تقديم مجموعة من التوصيات كان من أهمها توفير بيئة عمل ذات مواصفات عالية وقياسية للعاملين في منطقة امارة الباحة بما يتناسب مع التطورات الحديثة والتكنولوجيا السريعة، والعمل على تفعيل الاتصال الوظيفي، وطرح القواعد لبناء ادارة المعرفة، وتنويع برامج الحوافز المادية والمعنوية وتفعيلها لما لها من أثر كبير في الأداء الوظيفي.

دراسة الرواحنة (2013) بعنوان: "**أثر جودة أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على كفاءة أداء العاملين دراسة تطبيقية في شركة أورانج**". تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة أنظمة الموارد البشرية الإلكترونية على كفاءة أداء العاملين في شركة أورانج وقد طبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من 77 موظفا من فئة رؤساء الأقسام ومدراء الفروع واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والأساليب الإحصائية الملائمة مثل إختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات فقرات الاستبانة وغيره من أساليب إحصائية وأظهرت نتائج الدراسة إلى أن جودة أنظمة الموارد البشرية الإلكترونية ليس لها تأثير واضح على كفاءة الأداء كما أظهرت أن جودة البنية التحتية لأنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية هي التي لها تأثير إيجابي واضح على كفاءة أداء العاملين في الشركة، وذكرت الدراسة مجموعة من التوصيات منها بضرورة تكثيف برامج التدريب والتطوير المستمر لمهارات الموظفين على كيفية استخدام تطبيقات أنظمة الموارد البشرية الإلكترونية بشكل فعال، وضمان حرية انتقال المعلومات والمعارف وتعزيز الاعتماد المتبادل بين الموظفين إلكترونيا لتسهيل نقل الخبرات بين الموظفين ومواكبة التطورات التكنولوجية في البنية التحتية وتطبيقاتها.

دراسة إرتيمة وأخرون (2013) بعنوان: "**ذكاء الاعمال وأثره على الإبداع التقني: دراسة حالة لشركة الحكمة للأدوية**". حيث بحثت الدراسة أثر ذكاء الأعمال على الابداع التقني والمتكون من متغيرات مستودعات البيانات، والتنقيب عن البيانات والمعالجة التحليلية المباشرة على الإبداع التقني، وبلغ حجم العينة (150) عامل، وقد توصلت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الأعمال بأبعاده في الإبداع التقني وأوصت على اعتماد الشركات على تكنولوجيا المعلومات الحديثة

في تطوير أعمالها لما تتميز به من الدقة في إنجاز العمل، وترسيخ مفهوم الإبداع التقني لدى المنظمات والذي يحقق لها ميزة تنافسية في سوق العمل.

دراسة جويحان (2013) بعنوان: "**أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي للمنظمات الصناعية: دراسة ميدانية على الشركات الصناعية العاملة في منطقة سحاب الصناعية**". هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة على الأداء الاستراتيجي للمنظمات العامة في المدينة الصناعية بسحاب ، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم إستبانة تقيس مدى تطبيق أبعاد ثقافة الجودة في المنظمات الصناعية العاملة في مدينة سحاب وكانت عينة الدراسة (220) موظف يمثلون (75) منظمة. حيث توصلت هذه الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن واقع تطبيق أبعاد الجودة الشاملة في المنظمات محل الدراسة كان متوسطا، وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد إدارة الجودة الشاملة على الأداء الاستراتيجي للمنظمات.

دراسة المحاميد وآخرون (2015) بعنوان: "**أثر إدارة علاقات الزبائن في الأداء التنظيمي من وجهة نظر مديري البنوك التجارية الأردنية: دراسة ميدانية**". تهدف هذه الدراسة إلى اختبار أثر تطبيق إدارة علاقات الزبائن في الأداء التنظيمي في البنوك التجارية العاملة في القطاع المصرفي الأردني. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثون بتصميم استبانة لجمع البيانات الأولية من عينة البحث، إذ تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في البنوك التجارية الأردنية وعددها 12 بنكاً، واقتصرت عينة الدراسة على المديرين ورؤساء الأقسام العاملين في إدارات البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان، إذ تم توزيع 150 استبانة، الصالح منها للتحليل 138 استبانة، وتم استبعاد

12استبانة لاحتوائها على نسبة كبيرة من البيانات المفقودة. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية لتطبيق إدارة علاقات الزبائن (التركيز على كبار الزبائن، وتنظيم إدارة علاقات الزبائن، وإدارة معرفة الزبائن، وإدارة علاقات الزبائن المبنية على التكنولوجيا) في الأداء التنظيمي مقاساً ببطاقة الأداء المتوازنة (المؤشرات المالية، والعملاء، والعمليات الداخلية، والتعلم والنمو) في البنوك التجارية العاملة في القطاع المصرفي الأردني. كما أشارت النتائج إلى أن التركيز على كبار الزبائن وتنظيم إدارة علاقات الزبائن لهما الأثر الأكبر في الأداء التنظيمي، في حين لم يتبين أي أثر لإدارة معرفة الزبائن وإدارة علاقات الزبائن المبنية على التكنولوجيا. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات من أبرزها: على البنوك التجارية أن تهتم بإدارة علاقات زبائنها إلكترونياً عبر الإنترنت لما له من أثر إيجابي في رضا الزبائن، على إدارات البنوك التجارية تفعيل إدارة معرفة الزبائن لما لها من دور فاعل في تحسين تنافسية البنوك ورضا الزبائن، وعلى إدارة البنوك التجارية زيادة وعي عملائها لاستخدام أدوات التفاعل الإلكترونية المرتبطة بإدارة علاقات الزبائن المبنية على التكنولوجيا للتعرف إلى حاجاتهم المتنامية والحفاظ عليهم.

- **الدراسات الأجنبية:**

دراسة Wei & Pfitscher (2006) بعنوان: "**Management Model for the Apparel Retail E-Business**". تهدف هذه الدراسة إلى تطوير سلاسل القيمة الإلكترونية وسلسلة العملاء الإلكترونية فيما يتعلق بالأعمال الإلكترونية لإظهار كيف يمكن إعتماد تكنولوجيا المعلومات في قطاع التجزئة في صناعة الملابس، ويصنف تحليل الأعمال الإلكترونية إلى تحليل الأعمال (شركات إلى شركات) أو شركات إلى زبائن أو زبائن إلى شركات أو زبائن إلى زبائن

وتصنف العناصر الموجودة في الأعمال الإلكترونية لإظهار حلول تكنولوجيا المعلومات في صناعة الملابس في قطاع التجزئة لأكثر 10 شركات مهيمنة على قطاع التجزئة في صناعة الملابس في الولايات المتحدة الأمريكية لتوضيح الوضع الحالي لكل شركة ومدى تبني الأعمال الإلكترونية فيها، وأوضحت هذه الدراسة عدة نتائج مفيدة لصناع القرار والمدراء في قطاع التجزئة لاتخاذ قرارات أفضل في الأعمال الإلكترونية وقدرتهم في تبنيها.

دراسة (2006) Li, et. al. بعنوان: **"Impact of supply chain management practices on competitive advantage and organizational performance"** تبحث الدراسة في فاعلية إدارة سلسلة التوريد التي أصبحت وسيلة محتملة ذات قيمة لتأمين ميزة تنافسية وتحسين الأداء التنظيمي منذ الوقت الذي لم تعد فيه المنافسة بين المنظمات، ولكن بين سلاسل التوريد. ويشير مفهوم هذا البحث إلى تطوير خمسة أبعاد في ادارة ممارسات سلسلة التوريد (شراكة المورد الاستراتيجية وعلاقات العملاء، ومستوى تبادل المعلومات، ونوعية تبادل المعلومات، وتأجيل) ويختبر العلاقات بين الممارسات، الميزة التنافسية، والأداء التنظيمي. وقد تم جمع البيانات لهذه الدراسة من 196 منظمة وتم اختبار العلاقات المقترحة في إطار باستخدام النمذجة معادلة الهيكلية. وتشير النتائج إلى أن مستويات عالية من الممارسات في سلسلة التوريد يمكن أن يؤدي إلى تعزيز الميزة التنافسية وتحسين الأداء التنظيمي. أيضا، يمكن أن يكون لها ميزة تنافسية، تأثير إيجابي مباشر على الأداء التنظيمي، تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بأنها إعتمدت متغير تشارك المعلومات كمتغير وسيط هو وجودة المعلومات وأثرهم على أداء سلسلة التوريد.

دراسة Olivas-Lujan, et. al. (2007) **بعنوان: "E-HRM Mexico adapting innovation for global competitiveness"**، هدفت الدراسة إلى توضيح أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على تحقيق الميزة التنافسية للشركات، وتناولت تحقيق الميزة التنافسية للشركات العالمية للشركات في المكسيك من خلال الموارد البشرية الإلكترونية وتكونت عينة الدراسة من 300 فرد من عدة شركات تنافسية، وقد توصلت إلى نتائج أهمها أن تطبيق الإستقطاب والتوظيف والتدريب الإلكتروني يحقق ميزة تنافسية لهذه الشركات، وبينت إن من أهم أسباب تحقيق الميزة التنافسية أيضا هو دمج المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات من خلال تبين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية. وأوصت الدراسة بتوعية العاملين بمفاهيم الإدراة الإلكترونية خاصة في إدارة الموارد البشرية.

دراسة Ruel, et .al. (2007) بعنوان: **"The contribution of E-HRM to HRM effectiveness: result from a quantitative study in Dutch ministry"**. هدفت هذه الدراسة إلى توضيح عملية التحول من إدارة الموارد البشرية التقليدية إلى الإلكترونية من وزارة الداخلية في هولندا على كفاءة العاملين، حيث توصل الباحث إلى أن جودة تطبيقات الموارد البشرية الإلكترونية من حيث المضمون هو العامل الأكثر أهمية في كفاءة الموارد البشرية في المنظمة وأوصى الباحث بإجراء المزيد من الدراسات التي تتعلق بكفاءة إدارة الموارد البشرية وأوصى بإدخال متغيرات جديدة على نموذج بحثه.

دراسة Chibelushi (2008) بعنوان: **"Learning the hard way, Issues in the Adoption of New Technology in Small Technology Oriented Firms"**،

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة القضايا التي تواجهها الشركات الصغيرة عند تبني وتطبيق التكنولوجيا الجديدة في أعمالها والتي تؤثر على نجاح إستمرارية التطبيق، أجرى الباحث عملية إستطلاع للضغوط التي تتعرض لها هذه الشركات لاستخدام التكنولوجيا الجديدة وذلك في وسط وغرب المملكة المتحدة ومن ثم قام بدراسة حالتين عمليتين لشركتين حول القضايا التي تواجهها بتبني التقنيات الجديدة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها أن الشركات التي تدار من قبل مدراء لهم خلفية عملية بتكنولوجيا المعلومات أقدر على التقييم والاستجابة لتلك الضغوط وأوصت الدراسة بعمل إصلاحات شاملة وتغييرات تكنولوجية وتوظيف شخص خبير بتكنولوجيا المعلومات.

دراسة Rod et. al. (2009) بعنوان: **"An examination of the relationship between service quality dimensions, overall internet banking service quality and customer satisfaction: A New Zealand study"**. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة ورضا العملاء لجودة الخدمة الشاملة للخدمات المصرفية من خلال الإنترنت. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لعينة من مستخدمي الخدمات البنكية بنيوزيلندا، حيث بلغ حجم العينة (300) فرد، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وأبرز ما توصلت إليه نتائج الدراسة أن جودة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تمثل أهمية بالغة للعملاء وكذلك بالنسبة للبنوك التي تقدم الخدمة.

دراسة Alawneh & Hattab (2009) بعنوان: **"An Empirical Study of Sources Affecting E-Business Value Creation in Jordanian Banking Services Sector."** حيث هدفت الدراسة إلى تقيم قيمة الأعمال الإلكترونية على مستوى البنك ويتألف

النموذج من المتغيرات الثابتة والمواءمة بين استراتيجية الأعمال واستراتيجية تكنولوجيا المعلومات واعتمدت الدراسة على عينة مؤلفة من 140 من العاملين في عدد من البنوك الأردنية، وتوصلت الدراسة الى ان جاهزية التكنولوجيا وحجم البنك له تأثير فعال على قيمة الأعمال الإلكترونية، وان الالتزامات المترتبة على الموارد المالية وكفاية الموارد البشرية لا تسهم إسهاما كبيرا في خلق قيمة الأعمال الإلكترونية.

دراسة Chen & Holsapple (2013) بعنوان: **"E-BUSINESS ADOPTION RESEARCH: STATE OF THE ART"** في هذه الدراسة تم التعرف على موضوع مهم ومتنامي ومتميز في بحوث الأعمال الإلكترونية من مطلع عام 2000 والكثير من الدراسات حول هذا الموضوع بشكل عام وشامل وهنا تتطرق الدراسة إلى التركيز على أهم المواضيع التي تخص الأعمال الإلكترونية باعتمادها على 618 دراسة من المقالات التي اعتمدت التعامل مع مجالات الأعمال الإلكترونية، وهنا اتخذت الدراسة أبعاد متعددة منها توزيع المجلة وتحليل الوحدات ومصادر البيانات بناء اعلى المكان الجغرافي للدراسة والاقتصاد التي اعتمدت عليه وأسلوب البحث وموضوعه وبالإضافة إلى مقارنة النتائج مع الدراسات السابقة، وهنا يتم الكشف عن الاتجاهات الجديدة في مجال بحوث الأعمال الإلكترونية التي يتم الكشف عنها بالربط بين الأبعاد الخمسة وكما يتم توفير الأثار العملية للباحثين في اعتماد الأعمال الإلكترونية وبشكل عام تساهم هذه الورقة في تقدير الدول لاستخدام فنون الأعمال الإلكترونية وأساليبها ويمكن أن يستفيد من هذه الدراسة الباحثين ومدراء الأعمال اللذين يمارسون تطبيقات الأعمال الإلكترونية فهذه الدراسة تعتبر قاعدة بيانات مهمة للباحث.

دراسة Rodrigo, et. al. (2014) بعنوان: **"Construction Process Categorization towards Developing an E-Business Maturity Model"** تهدف هذه الدراسة إلى بيان أثر التطور التكنولوجي والتغيرات السريعة في عالم الأعمال وأثرهم في قطاعات الأعمال والأبنية وبينت الدراسة بضرورة توفير الكفاءة والإنتاجية والتعاون للتكيف مع طلبات الأعمال ومع إتباع الوسائل التكنولوجية للقيام بالوظائف على النحو المتسلسل لتحقيق قيمة للأعمال واستخدام الوسائل والوسائط التكنولوجية وبهذا أصبح يشكل قيمة تنافسية وقيمة مادية للأعمال، وقارنت الدراسة بين إمكانيات التكنولوجيا والصناعات في تنفيذ وظائف الأعمال، وإن استخدام التكنولوجيا وخصوصا للمنظمات التي تحاول تبني مناهج الأعمال الإلكترونية، حيث قدمت هذه الدراسة لتلك المنظمات تحليل للعمليات والأنشطة والبروتوكولات وقامت بوضع خطط لتساعدها في استخدام أمثل لوسائل التكنولوجيا واستحداث قدرات الاعمال الإلكترونية لتنفيذ منهج متكامل من عمليات الأعمال الإلكترونية وتعرض هذه الدراسة خطة وبروتوكول لتصنيف عمليات بناء وتطوير نموذج لقدرات الأعمال الإلكترونية، وتعتمد عمليات تصنيف المنهجية المعتمد إلى مستويين الأول يعتمد على تحليل وتعريف جميع المحفوظات في المنظمة و تصنيف عمليات الأعمال من خلال إجراء مقابلات مع خبراء لاستعراض التصنيفات ومناقشتها، وأوضحت أهم النتائج إلى أن تصنيفات الأعمال يساعد في تطوير ووضع نموذج لتنفيذ خطة قدرات الأعمال الإلكترونية بشكل نضج وإمكانية استخدامها وتنفيذ عمليات الأعمال الإلكترونية.

دراسة Benitez-Amado, et. al. (2014) بعنوان: **"IT impact on talent management and operational environmental sustainability"** حيث هدفت هذه

الدراسة لبحث أثر تكنولوجيا المعلومات في إدارة المواهب والاستدامة البيئية التشغيلية واقترحت نموذجاً يوضح تأثير البنية التحتية للتقنية في الاستدامة البيئية التشغيلية للشركة من خلال إدارة المواهب. وتم اختبار النموذج المقترح باستخدام تقنية النمذجة الهيكلية المعادلة مع مجموعة البيانات الثانوية المبتكرة التي تم جمعها لعينة من 63 شركات اسبانية كبيرة. ووجدت أن كفاءة الشركة في استخدام البنية التحتية للتقنية يحسن إدارة المواهب، وهذا بدوره يتيح تنفيذ استراتيجية أكثر استدامة لزيادة أداء الشركات. ويوفر فهم أفضل لمفهوم إدارة المواهب والاستدامة البيئية التشغيلية.

دراسة Sun, et. al. (2015) بعنوان: **"Research and Application on Human Resource Information System in China First-class Hotels"** تهدف هذه الدراسة إلى أن إدارة الموارد البشرية الإلكترونية هو النظام المعتمد في الوقت الحاضر داخل الفنادق على نطاق واسع، وهذه الدراسة تعد دراسة حالة نادرة على مجموعة (كوانغو ويستن)، وتبين الدراسة أثر تطبيق البحوث المتعلقة بالمعلوماتية في إدارة الموارد البشرية إلكترونيا داخل الفنادق، وأوضحت النتائج أن المعلومات دخلت كمحرك أساسي في إدارة الموارد البشرية داخل الفنادق وأوضحت النتائج أنه بإمكان إدارة الموارد البشرية نشر المعلومات وتشارك القرارات مما يساهم في نشر إستراتيجية الموارد البشرية وبينت الدراسة أيضا أنه بسبب الطابع الكمي وضع محددات لتلبية الطلبات الشخصية لإدارة الموارد البشرية، ونتيجة لذلك أوضحت العوامل في هذه الدراسة إلى تحسين إدارة الموارد البشرية بإستخدام تكنولوجيا المعلومات استخدام صحيح أو تعزيز نظام المعلومات وتدريب الموظفين على العمل.

دراسة .Zabukovšek, et .al بعنوان: **"E-business in Micro Companies Lessons learned"** تهدف هذه الدراسة إلى إدخال الأعمال الإلكترونية إلى مرحلة النضج، بالإضافة إلى أن الكثير من الشركات تعمل أبحاثا ودراسات استقصائية ، حيث يتم بحث المشاريع الصغيرة ومتوسطة الحجم بينما الشركات الصغيرة كانت فيها مشاريع الأعمال الإلكترونية أقل حجما، وتعتبر الشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم جزء مهم من الاقتصاد الوطني في جميع أنحاء العالم، وكلاهما يشكلان مركز أساسي في وضع إستراتيجات الأعمال لتنمية الإتحاد الأوروبي، فمن المعروف أن مجتمع المعلومات ونماذج الأعمال تهتم بمفاهيم الأعمال الإلكترونية، فبدأت تظهر نماذج الأعمال الإلكترونية، ففي الفهم المتعمق لمفاهيم الأعمال الإلكترونية أمر مهم في الشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم لنجاح هذه الشركات، والغرض من هذه الدراسة الاستخدام المتعمق والمكثف لأبحاث الأعمال الإلكترونية وتسليط الضوء على مزايا وعيوب الأعمال الإلكترونية والمشاكل التي تواجه الأعمال الإلكترونية في التنفيذ والصيانة والمواقف التي يمكن أن تواجه الأعمال الإلكترونية في تطبيقها داخل الشركات الصغيرة، وتقدم هذه الدراسة نتائج مستخلصة من دراسة إستقصائية أجريت على عينة شركات صغرى، وتم جمع البيانات عن طريق توزيع استبيان وتحليل النتائج في برنامج التحليل الإحصائي SPSS، وأكدت البيانات أن الأعمال الإلكترونية في الشركات الصغيرة تستخدم بدقة في الخدمات المصرفية الإلكترونية وإستخدام الأعمال الإلكترونية في القطاعات الحكومية بات مهم جدا.

دراسة Trang, et .al (2015) بعنوان: **"Towards an importance–performance analysis of factors affecting e-business diffusion in the wood industry"**

حيث هدفت الدراسة إلى بيان مدى الاستفادة من نظم المعلومات لخلق مزايا كبيرة من حيث تبادل المعلومات بين المنظمات والكفاءة التشغيلية، حيث طورت نموذجاً قائماً على دراسة مرحلتين من انتشار التجارة الإلكترونية اعتمد على ما يسمى تقنية تحليل أهمية الأداء من سياق بحوث نظم المعلومات المنشورة. وقد أجريت دراسة ميدانية لجمع البيانات من 204 منظمات في صناعة الأخشاب الألمانية حيث توصلت الدراسة الى جاهزية قطاع الأخشاب لتوفر معلومات البحث والممارسة، اوجدت الدراسة ان هناك أثر للعوامل التكنولوجية والتنظيمية والبيئية في أسباب انخفاض الإنتشار في قطاع الخشب، كما اوصت الدراسة بضرورة تحليل البيانات المتوفرة في القطاع لدعم صناع القرار في صناعة الخشب للاستفادة من النتائج التجريبية لتصميم خطط عمل فعالة لتعزيز انتشار التجارة الإلكترونية.

دراسة .Wiengarten, et .al (2015) بعنوان: **"The impact of host country regulatory quality on the value creation process in e-business supply chains"** حيث هدفت الدراسة إلى بيان أثر استخدام الأعمال الإلكترونية وتطبيقاته على إعادة تشكيل هيكل سلسلة التوريد في المنظمة، ودراسة اثر استخدام الأعمال الإلكترونية في دمج عمليات سلسلة التوريد من المنبع حتى المصب من أجل التوصل إلى نتائج أداء أعلى. حيث تم جمع البيانات من 637 من المنظمات من خلال مبادرة بحثية لمسح استراتيجية التصنيع الدولية. حيث إفترضت الدراسة وجود أثر إيجابي لفعالية الأعمال الإلكترونية في عملية خلق القيمة على النوعية التنظيمية للبلد المضيف. وأشارت نتائج الدراسة لوجود تأثير إيجابي للأعمال الإلكترونية على تكامل

سلسلة التوريد الذي ينعكس ايجابيا على الأداء المالي في الشركات المستضافة في البلدان ذات الجودة العالية في المستويات التنظيمية.

دراسة Tsou & Hsu (2015) بعنوان:–**"Performance effects of technology–organization–environment openness, service co-production, and digital-resource readiness: The case of the IT industry"** هدفت هذه الدراسة لإضهار أثر اداء العلاقات بين إنفتاح البيئة التنظيمية التكنولوجية وخدمة الإنتاج المشترك والاستعداد للموارد الرقمية، وأداء الشركات. تم جمع البيانات من 210 شركات تكنولوجيا المعلومات في تايوان. وقد تم اختيار مدراء خدمة تكنولوجيا المعلومات باعتبارها مصادر جمع البيانات. تم استخدام (PLS) لمعالجة قضايا تحليل البيانات المتطورة. وتوصلت الدراسة من خلال الأدلة التجريبية إلى أن الانفتاح المتزايد لكل من المنظمة والبيئة يمكن أن تسهل أداء الشركة المتفوق في المقام الأول من خلال تحسين خدمات الإنتاج المشترك. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن للعملية الوصول الى تعزيز العلاقة بين خدمة الإنتاج المشترك وأداء الشركات، من خلال تقدم اقتراحات عملية لشركات تكنولوجيا المعلومات التي تسعى إلى تحقيق أداء الشركة المتفوق من خلال الاستفادة المثلى من الموارد المحدودة لتعزيز انفتاح ثقافة الشركات والاستثمار في علاقات تعاونية بالتزامن مع زيادة خدمة الإنتاج المشترك.

دراسة .Tzokas, et .al (2015) بعنوان: **"Absorptive capacity and performance: The role of customer relationship and technological capabilities in high-tech SMEs"** بحثت هذه الدراسة كيفية التفاعل بين القدرة الاستيعابية

للشركة (ACAP) والقدرة التكنولوجية والعملاء للإسهام في الأداء العام للمنظمة. حيث جرت الدراسة على عينة من 158 شركة من قطاع الموصلات في كوريا الجنوبية باستخدام النمذجة الهيكلية المعادلة (316 إستبانة، واثنين من أفراد العينة من الشركة)، حيث وجدت الدراسة ان القدرة الاستيعابية للشركة تؤدي إلى أداء أفضل من حيث تطوير المنتجات الجديدة، وأداء السوق والربحية عندما تستخدم بالاقتران مع قدرة الشركة على إضافة أحدث التقنيات في برامجها لتطوير منتج جديد (القدرة التكنولوجية)، وكذلك بناء علاقات قوية مع العملاء لاكتساب العملاء المعرفة (القدرة علاقات العملاء). إلا ان الدراسة اوصت بضرورة تناول النتائج في ضوء قيود الدراسة المنبثقة، في حين تناولت الدراسة عدم وجود بحوث على القدرة الاستيعابية داخل الشركات الصغيرة والمتوسطة ذات التقنية العالية، الذي يقلل من تعميم نتائجها على أنواع أخرى من الصناعات.

دراسة .Jie, et .al (2015) بعنوان: **”Product delivery service provider selection and customer satisfaction in the era of internet of things: A Chinese e-retailers’ perspective”** بحثت الدراسة في كيفية أداء تجار التجزئة الإلكترونية الذين يتعاملون بالتقنية الحديثة لضمان إيصال المنتج في الوقت المناسب والفعال للعملاء. حيث بنيت الدراسة على نموذجا تكاملي ثلاثي ضم وكلاء البريد ومقدمي الخدمات تسليم المنتجات والعملاء لتحقيق التآزر ورضا العملاء، ضمن معايير انتقائية شملت النظر في البنية التحتية المادية وغير المادية لمقدمي الخدمة. وأخذ عنصر المرونة كالمعيار رئيسي الذي من شأنه أن يعزز العلاقة بين تجار التجزئة الإلكترونية. وتم دراسة النموذج باستخدام بيانات من 148 من تجار التجزئة

الإلكترونية. وتوصلت الدراسة إلى أن كلاً من البنى التحتية المادية وغير المادية لها تأثير إيجابي على المرونة التي بدورها لها تأثير إيجابي على رضا العملاء.

دراسة Vladimirov (2015) بعنوان: **"Factors for the e-business adoption by small tourism firms and the role of shadow economic practices"** هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن العوامل الرئيسية التي تؤثر على اعتماد التجارة الإلكترونية من قبل الشركات السياحية الصغيرة في بلغاريا مع إيلاء اهتمام خاص على الدور الذي لعبته في الممارسات الاقتصادية المتعلقة بالعمل غير المعلن عنه، وصفقات غير معلنة، والمبيعات الغير معلنة من قبل الشركات المسجلة قانونياً. واعتمدت الدراسة على بيانات تم جمعها من مديري 282 شركة سياحية صغيرة من خلال استبيان منظم. قدم تحليل خمسة عوامل استكشافية مثل السوابق في اعتماد التجارة الإلكترونية. حيث عكست العوامل تصورات الضغوط البيئية، والاستعداد التنظيمي، والممارسات الاقتصادية في الظل، ومواقف المديرين (الإيجابية والسلبية) نحو التجارة الإلكترونية. وأشارت النتائج إلى أن الضغوط البيئية، والاستعداد التنظيمي، والتوقعات الإيجابية هي أكثر عرضة لتعزيز اعتماد التجارة الإلكترونية وان تجربة المدير وحجم المنظمة ينعكس إيجابا على هذا التبني.

دراسة Raymond & Bergeron (2016) بعنوان: **"Enabling the business strategy of SMEs through e-business capabilities A strategic alignment perspective"** هذه الدراسة تهدف إلى فهم أعمق لنتائج الأداء التي تصل بين قدرات الأعمال الإلكترونية للمؤسسات الصناعية الصغيرة والمتوسطة الحجم (المشاريع الصغيرة والمتوسطة)، واستراتيجية أعمال تصنف من حيث كمية الأعمال المعترف بها في التصنيف الاستراتيجي

ويتضمن التنقيب، والتحليل، والدفاع. المنهجية: دراسة استقصائية للشركات الكندية عددها 107 استخدمت لجمع البيانات التي تم تحليلها من خلال تحليل الارتباط. والنتائج التي توصلت إليها الدراسة أن ملامح الأعمال الإلكترونية مثالية تختلف في العلاقة بالتوجه الاستراتيجي لدى الشركات، سواء كان من النوع المدافع أو المحلل أو المنقب. بالإضافة إلى أن نتائج الأعمال الإلكترونية كان أدائها إيجابي في الصناعات التحويلية الصغيرة والمتوسطة الحجم من حيث النمو والإنتاجية والأداء المالي. البحث القيود/آثار – طبيعة العينة تفرض تعميم نتائج الدراسة. وهذه النتائج أيضا تسمح لنا بالتأكيد من طبيعة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات للشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم، وقد تكون أشكال الأعمال الإلكترونية أكثر ملائمة لبعض الشركات نظرا لتوجهاتها الاستراتيجية. الآثار العملية – المديرين والمالكين "للمشروعات الصغيرة والمتوسطة" يتطلب منهم قدرا أكبر من المرونة التحويلية وزيادة تكامل النظم، وإنتاج منتجات وخدمات ذات نوعية أفضل، ومستويات أعلى من الإنتاج تعتمد في عملياتها على، ونتائج هذه الدراسة تسمح بعمل فحص لمستوى الشركة لإستيعاب الأعمال الإلكترونية. تفيد قيمة هذه الدراسة بأنها من أولى الدراسات التي استخدمت جوهرين للتأكد من قياس صحة النظرية التجريبية وجدوى هذا المفهوم والنهج الاستراتيجي لبحوث الأعمال الإلكترونية، ومقارنة هذا النهج مع النهج الشامل الذي يقوم على أفضل الممارسات.

2.3 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

بالإطلاع على الدراسة الحالية ومقارنتها بالدراسات السابقة نجد أن هذه الدراسة متميزة من حيث الموضوع والأبعاد التي أحتوتها، وتناولها لجميع المتغيرات مجتمعة مثل قدرات الأعمال الإلكترونية ودورها في أداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي ككل حيث جاءت الدراسات السابقة بمتغيرات الدراسة التي إختارها الباحث منفردة، مع تميزها بأختيارها لمجتمع الدراسة في قطاع التجزئة الأردني حيث أنها الدراسة الأولى لهذا القطاع، واحدث الدراسات باللغة العربية في مثل هذا المجال بمثل هذه المتغيرات.

وتميزت هذه الدراسة أيضاً بأنها قدمت نتائج وتوصيات يمكن أن تستند عليها دراسات مستقبلية أخرى، وبما أن الدراسات السابقة إختلفت بيئة تطبيقها من جامعات وبيئات صناعية وشركات أدوية وشركات إتصالات داخل الأردن وخارجها وفي مختلف البيئات الأجنبية، فهذه الدراسة جرت في بيئة قطاع التجزئة الأردني وخصوصاً في مجموعة سامح مول للاستثمار التي تعتبر من الشركات الكبرى المنافسة في هذا المجال حتى تاريخ إعداد هذه الدراسة من حيث التوسع الجغرافي والحصة السوقية بالإعتماد على قوائمها وتقاريرها المالية ومقارنتها بالنسب المعلنة من دائرة الإحصاءات العامة، لذلك فهي تعتمد أولا على الموارد البشرية الذي أستند عليه كمتغير وسيط وأثره في الأداء التنظيمي في هذه الدراسة لهذا القطاع.

الفصل الثالث:

منهجية الدراسة (الطريقة والاجراءات)

الفصل الثالث:

منهجية الدراسة (الطريقة والاجراءات)

.3.1 منهج الدراسة:

يتبع هذا البحث المنهج الوصفي السببي للإجابة على سؤال البحث الرئيسي وهو أثر قدرات الأعمال الإلكترونية على أداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي في قطاع التجزئة الأردني ولتحقيق هذا الهدف قام الباحث ببناء إستبانة بناء على الأدب النظري السابق وتطويرها من خلال لجنة التحكيم. وتم جمع البيانات من عينة الدراسة وبعد التأكد منها تم إدخالها على برنامج الـSPSS وبعد ذلك تم التأكد من التوزيع الطبيعي والصدق والثبات ثم اختبار العلاقة بين المتغيرات وأخيرا فحص الأثر من خلال تحليل الانحدار واختبار الدور الوسيط لأداء الموارد البشرية.

.3.2 مجتمع الدراسة والعينة ووحدة التحليل

1. المجتمع: تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في فروع مجموعة سامح مول للاستثمار بفروعها بعمان والزرقاء والأزرق وإربد والبالغ عددها 15 فرع موزعين في المناطق المذكورة.

2. العينة: تكونت عينة الدراسة من جميع العاملين في المراكز الإشرافية من مديرين ورؤساء الاقسام العاملين في جميع الفروع التابعة لمجموعة سامح مول للإستثمار والتي يقدر عددهم ب145.

3. **وحدة التحليل:** يعتبر الإداريين (مدير، رئيس قسم) في فروع مجموعة سامح مول للاستثمار هم وحدة التحليل.

3.3. مصادر الحصول على البيانات

تم جمع البيانات من مصدرين، المصادر الثانوية: تم جمع البيانات الثانوية من الكتب والدراسات والأبحاث والمقالات ورسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه وتقارير مجموعة سامح مول للإستثمار والشبكة العنكبوتية. أما المصادر الأولية: تمثلت بجمع البيانات الأولية بواسطة إداه الدراسة المصممة لجمع البيانات من عينة الدراسة التي تم تطويرها إعتماداً على الأدب النظري ذي العلاقة وتحكيمها من قبل لجنة من المحكمين المختصين. ولغرض تحقيق أهداف الدراسة الحالية اعتمد الباحث على نوعين من مصادر المعلومات هما المصادر الثانوية والأولية.

3.4. أداة الدراسة

تألفت أداة الدراسة من أربعة إجزاء:

الجزء الأول: يحتوي الجزء الأول على البيانات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة: وتشمل (العمر، والنوع الإجتماعي، والمستوى التعليمي، والخبرة، المسمى الوظيفي).

الجزء الثاني: يحتوي الجزء الثاني على المتغير المستقل (قدرات الأعمال الإلكترونية) والمتمثل بالكفاءة والمرونة والإبداع والتكلفة الذين تم قياسهم من خلال سبعة اسئلة.

الجزء الثالث: يحتوي الجزء الثالث على المتغير الوسيط (أداء الموارد البشرية) المتمثل بالأنتاجية تم قياسه بسبعة اسئلة.

الجزء الرابع: يحتوي الجزء الرابع على المتغير التابع (الأداء التنظيمي) المتمثل بالحصة السوقية والربحية ورضا الزبائن، حيث تم قياسهم بسبعة أسئلة لكل منهم.

وتوزعت إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، والتي تعبر عن مدى موافقة المستجيب مع فقرات الاستبانة وكما يلي: (موافق بشدة 5 علامات، موافق 4 علامات، محايد 3 علامات، غير موافق علامتان، غير موافق بشدة علامة واحدة) كما هو موضح في الملحق (1).

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
5	4	3	2	1

3.5. صدق وثبات أداة الدراسة

صدق المحتوى والصدق الظاهري

تم التأكد من صدق المحتوى من خلال مراجعة الأدب النظري من الكتب والدراسات والأبحاث والمقالات ورسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه وتقارير مجموعة سامح مول للإستثمار والشبكة العنكبوتية. أما الصدق الظاهري تم التأكد منه من خلال لجنة التحليم.

ثبات أداة الدراسة

للتحقق من ثبات إداة الدراسة، استخدمت الدراسة اختبار معامل كرونباخ ألفا Cornbach's (Alpha) للتحقق من معامل الإتساق الداخلي لأداة الدراسة، وذلك للتأكد من مدى صلاحية الاستبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة للدراسة الحالية. والجدول رقم (1) يوضح قيم معامل كرونباخ ألفا (Cornbach's Alpha) لجميع متغيرات الدراسة. ويتضح من الجدول رقم (1) أن كافة قيم معاملات الاتساق الداخلي لكافة متغيرات وأبعاد الدراسة كانت أعلى من الحد المسوح به للدراسات الاجتماعية والبالغ 70% حسب (Hair et al. 2009).

الجدول رقم (1): قيم معاملات الاتساق الداخلي باستخدام اختبار كرونباخ ألفا

قيم معاملات الاتساق الداخلي		
المحور	**الفقرات**	**معامل الثبات (α)**
قدرات الأعمال الإلكترونية	28-1	%95.1
الكفاءة	7-1	%87.8
المرونة	14-8	%88.0
الإبداع	21-15	%82.4
التكلفة	28-22	%91.3
أداء الموارد البشرية (الأنتاجية)	35-29	%86.5
الأداء التنظيمي	56 -36	%96.5
الحصة السوقية	42-36	%90.2
الربحية	49 -43	%89.6
رضا الزبائن	56-50	%93.5
الاستبانة ككل	**56-1**	**%97.6**

.3.6 إجراءات الدراسة:

1.جمع البيانات:

تم توزيع الاستبيان على 145 مدير ورئيس قسم في مجموعة سامح مول للاستثمار، وتم إستردادهم جميعاً ولم يتم استبعاد أي استبيان، وبهذا تكون نسبة المشاركة 100%. وبعد التأكد من صلاحية الاستبيانات تم إدخالها على برنامج الSPSS.

2 المتغيرات الديموغرافية

جدول رقم (2): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية (%)
ذكر	141	%97.2
أنثى	4	%2.8
المجموع	145	**%100**

يظهر الجدول رقم (2) أن النسبة الأكبر (97.2%) من أفراد عينة الدراسة هم من الذكور وفقط (2.8%) إناث. وهذه النتيجة متوقعة ومتوافقة مع طبيعة عمل المجموعة. وهذا يفسر على أن نسبة مشاركة الأناث في العمل في الشركات لاتزال متدنية إذا ما قورنت بالذكور. وهذا ربما يعود إلى طبيعة الثقافة السائدة التي تفضل عمل الأناث في المهن التعليمية والخدمية أكثر منها في الشركات والمهن التي تتطلب جهد جسدي كبير.

جدول رقم (3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية (%)
18–25 سنة	31	%21.4
26–35 سنة	61	%42.1
36–45 سنة	35	%24.1
46 سنة فأكثر	18	%12.4
المجموع	**145**	**%100**

يظهر الجدول أعلاه رقم (3) إن غالبية أفراد عينة الدراسة تراوحت أعمارهم بين 26 و35 سنة، في حين أن اعمار أفراد عينة الدراسة في الفئتين من 18–25 سنة و36–45 سنة بصورة شبه متشابهة حيث كانت على التوالي 21.4% و24.1% وفقط 12.4% من أفراد عينة الدراسة كانت

أعمارهم 46 سنة فأكثر. وهذا يشير إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم في سن الشباب وقادرون على استخدام وتقييم قدرات الأعمال الإلكترونية ودورها في أداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي ككل لمجموعة سامح مول للإستثمار.

جدول رقم (4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية (%)
أقل من دبلوم مجتمع	45	%31.0
دبلوم كلية مجتمع	52	%35.9
بكالوريوس	45	%31.0
دراسات عليا	3	%2.1
المجموع	**145**	**%100**

نلاحظ من الجدول رقم (4) أن النسبة الأكبر (35.9%) من المستجيبين كانوا من حملة دبلوم كلية المجتمع، في حين جاءت النسبة متساوية بين أفراد عينة الدراسة الذين يحملون أقل من دبلوم كلية مجتمع والذين يحملون الدرجة الجامعية الأولى (البكالوريوس) بنسبة (31.0%)، وفقط (2.1%) من أفراد عينة الدراسة ممن يحملون دراسات عليا. وهذه النتيجة تفسر على أن أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى تعليمي يؤهلهم لتعبئة استبانة الدراسة بحيادية وموضوعية تامة ويدركون دور قدرات الأعمال الإلكترونية في تحسين أداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي معاً إذا تم استخدامها بكفاءة وفاعلية في تنفيذ مهام عمل مجموعة سامح مول للإستثمار.

كما يتضح من الجدول رقم (5) أن أفراد عينة الدراسة توزعوا حسب عدد سنوات الخبرة في نفس القطاع كما يلي: أن (50.3%) يملكون أقل من 5 سنوات خبرة، في حين أن (24.8%) يمتلكون

بين 6–10 سنوات خبرة، و(16.6%) يملكون بين 11–20 سنة خبرة، وفقط (8.3%) لديهم 21 سنة فأكثر خبرة. وهذه النتيجة يمكن أن تفسر بإن أفراد عينة الدراسة يملكون خبرة كافية تؤهلهم من الحكم على أثر قدرات الأعمال الإلكترونية في أداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي.

جدول رقم (5): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية (%)
أقل من 5 سنوات	73	%50.3
6–10 سنوات	36	%24.8
11–20 سنة	24	%16.6
21 سنة فأكثر	12	%8.3
المجموع	**145**	**%100**

جدول رقم (6): توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي

العمر	التكرار	النسبة المئوية (%)
مدير (عام / تنفيذي)	2	%1.4
مدير (إداري / إدارة)	12	%8.3
مدير (فرع / مشروع)	17	%11.7
رئيس (قسم / وحدة)	114	%78.6
المجموع	**145**	**%100**

يتضح من الجدول رقم (6) أن غالبية أفراد عينة الدراسة (78.6%) هم من رؤساء الأقسام والوحدات، و(11.7%) من أفراد عينة الدراسة هم مديري فروع ومشروع ، وفقط (8.3%) مديري إدارة و(1.4%) مدير عام. وهذا يشير إلى أن أفراد عينة الدراسة يمثلون الإدارة العليا والوسطى في مجموعة سامح مول للإستثمار ولديهم مسمى وظيفي يؤهلهم بالاطلاع على قدرات الأعمال

الإلكترونية والتحقق من دورها في أداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي ككل. وفيما يلي عرض لاتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو فقرات كل متغير من متغيرات الدراسة.

الفصل الرابع:

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

الفصل الرابع

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

4.1. المقدمة:

يحتوي هذا الفصل على الإحصاء الوصفي لعينة الدراسة، وكذلك العلاقة والإرتباط بين متغيرات الدراسة وما بين عناصر المتغيرات مع بعضها البعض، وأخيراً فحص الفرضيات لإختبار أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع وكذلك من خلال الوسيط.

4.2. الإحصاء الوصفي (تحليل نتائج الدراسة):

لوصف خصائص عينة الدراسة والتعرف على مستوى تطبيق متغيرات الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب والتطبيق. ولقياس التطبيق تم اعتماداً المعادلة التالية:

$(5-1)/3= 4/3= 1.33$ وهذه القيمة تساوي طول الفئة.

وبذلك يكون:

- تطبيق منخفض من 1 + 1.33 = 2.33 أو أقل
- ويكون التطبيق المتوسط من 2.34 + 1.33 = 3.67 أي من 2.34 الى 3.67
- ويكون التطبيق المرتفع من 3.68 الى 5

أولاً: قدرات الأعمال الإلكترونية:

جدول رقم (7): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية للمتغير المستقل

رقم	قدرات الأعمال الإلكترونية	المتوسط الحسابي	الأنحراف المعياري	الترتيب	التطبيق
1	الكفاءة	4.22	0.50	4	مرتفع
2	المرونة	4.26	0.46	3	مرتفع
3	الإبداع	4.34	0.46	2	مرتفع
4	التكلفة	4.38	0.51	1	مرتفع
	المتوسط العام	**4.29**	**0.41**		**مرتفع**

يظهر الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية للمتغيرات الفرعية لقدرات الأعمال الإلكترونية يتراوح ما بين (4.22 و4.38) وبإنحراف معياري يقع ما بين (0.46 و0.51)، وهذا يدل على إتفاق المجيبين على التطبيق المرتفع لجميع المتغيرات الفرعية لقدرات الأعمال الإلكترونية. ويؤكد ذلك المجموع العام لقدرات الأعمال الإلكترونية حيث أن المتوسط 4.29 والإنحراف المعياري 0.41. وكان متغير التكلفة أعلى تطبيقاً يليه الإبداع ثم المرونة وأخيرا الكفاءة.

1- الكفاءة

يظهر الجدول رقم (8) أن المتوسطات الحسابية لفقرات متغير الكفاءة تتراوح ما بين (4.11 و4.33) وبإنحراف معياري يتراوح ما بين (0.57 و0.70)، وهذا يعني أن المجيبون متفقين على تطبيق مرتفع لجميع فقرات متغير الكفاءة. كما ويؤكد ذلك المتوسط العام لجميع الفقرات، حيث يشير إلى الإتفاق على التطبيق المرتفع للكفاءة.

الجدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات قدرة الكفاءة مرتبة ترتيباً تنازليا

التطبيق	الترتيب	الأنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الكفاءة	رقم الفقرة
مرتفع	1	0.69	4.33	تراقب الشركة مواعيد تسليم البضائع في الوقت المحدد إلكترونيا.	Q6
مرتفع	2	0.57	4.31	تقوم الشركة بمطابقة البضائع المخرجة من المستودعات مع البضائع المستلمة بالفروع أليا.	Q5
مرتفع	3	0.68	4.30	تقلل الأعمال الإلكترونية الوقت في عملية إستلام البضائع.	Q7
مرتفع	4	0.69	4.19	تزيد الأعمال الإلكترونية من كفاءة العمليات الداخلية للمشتريات.	Q3
مرتفع	5	0.70	4.18	تضبط الشركة معدلات دوران المخزون إلكترونيا.	Q4
مرتفع	6	0.64	4.11	تمكن الأعمال الإلكترونية الشركة من تحسين التنسيق مع الموردين.	Q1
مرتفع	7	0.66	4.11	تساعد الأعمال الإلكترونية في الشركة من زيادة المعرفة عن الموردين.	Q2
مرتفع		**0.50**	**4.22**	**المتوسط العام**	

2- المرونة

يظهر الجدول رقم (9) أن المتوسطات الحسابية لـ(للمرونة)، تراوحت ما بين (4.20 و4.29)، وبإنحراف معياري يقع ما بين (0.56 و0.66)، وهذا يعني أن هناك إتفاق بين المجيبين على تطبيق مرتفع لجميع فقرات المرونة. ويؤكد ذلك المتوسط العام، حيث أنه يساوي 4.26 وبإنحراف معياري 0.46.

الجدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات قدرة المرونة مرتبة ترتيباً تنازليا

رقم الفقرة	المرونة	المتوسط الحسابي	الأنحراف المعياري	الترتيب	المستوى حسب المتوسط
Q11	تزيد الأعمال الإلكترونية قدرة الشركة على التغير السريع في حجم المخزون.	4.29	0.56	1	مرتفع
Q8	تمكن الأعمال الإلكترونية الشركة من تغير كميات البضائع في طلبات الشراء.	4.28	0.66	2	مرتفع
Q9	تقلل الأعمال الإلكترونية في الشركة الوقت اللازم لعمليات الشراء.	4.28	0.65	3	مرتفع
Q14	تدعم الأعمال الإلكترونية طرائق دفع بنكية و/او نقدية في جميع فروع الشركة.	4.27	0.59	4	مرتفع
Q12	تمكن الأعمال الإلكترونية الشركة للإطلاع على احتياجات الموردين.	4.26	0.58	5	مرتفع
Q13	توفر الأعمال الإلكترونية نظام تمكين في توزيع الصلاحيات عند الحاجة.	4.24	0.60	6	مرتفع
Q10	توفر الأعمال الإلكترونية للشركة معاينة البضائع المتشابهة من نفس الصنف باسعار مختلفة.	4.20	0.58	7	مرتفع
	المتوسط العام	**4.26**	**0.46**		**مرتفع**

3- الإبداع

يظهر الجدول رقم (10) أن المتوسطات الحسابية لـ (للإبداع)، تراوحت ما بين (4.27 و4.41)، وبإنحراف معياري يقع ما بين (0.56 و0.65)، وهذا يعني أن هناك إتفاق بين المجيبين على تطبيق مرتفع لجميع فقرات الإبداع. ويؤكد ذلك المتوسط العام، حيث أنه يساوي 4.34 وبإنحراف معياري 0.46.

الجدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات قدرة الإبداع مرتبة ترتيباً تنازليا

رقم الفقرة	الإبداع	المتوسط الحسابي	الأنحراف المعياري	الترتيب	المستوى حسب المتوسط
Q19	تساهم الأعمال الإلكترونية في تشجيع الشركة العاملين لتطوير العمل وتقديم أفكار إبداعية.	4.41	0.65	1	مرتفع
Q21	توفر الشركة لزبائنها أحدث البضائع لدى الموردين من خلال الوسائل الإلكترونية.	4.40	0.62	2	مرتفع
Q20	تزيد الأعمال الإلكترونية من قدرة الشركة على الوصول للزبائن لتقديم المنتجات/الخدمات.	4.39	0.58	3	مرتفع
Q16	تزيد الأعمل الإلكترونية من سرعة عمليات تسويق المنتجات الجديدة.	4.32	0.61	4	مرتفع
Q17	توفر الأعمال الالكترونية المنتجات /الخدمات الجديدة للزبائن بالوقت المحدد.	4.32	0.56	5	مرتفع
Q18	تساعد الأعمال الإلكترونية الشركة من استخدام افكار الموردين في تطوير الأعمال.	4.28	0.57	6	مرتفع
Q15	تساعد الأعمال الإلكترونية الشركة بتطوير خططها بناء على التنبؤ بالطلب.	4.27	0.57	7	مرتفع
	المتوسط العام	**4.34**	**0.46**		**مرتفع**

4- التكلفة

يظهر الجدول رقم (11) أن المتوسطات الحسابية لـ(للتكلفة)، تراوحت ما بين (4.28 و4.39)، وبإنحراف معياري يقع ما بين (0.60 و0.1)، وهذا يعني أن هناك إتفاق بين المجيبين على تطبيق مرتفع لجميع فقرات التكلفة. ويؤكد ذلك المتوسط العام، حيث أنه يساوي 4.34 وبإنحراف معياري 0.51.

الجدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات قدرة التكلفة مرتبة ترتيباً تنازليا

رقم الفقرة	التكلفة	الوسط الحسابي	الأنحراف المعياري	الترتيب	المستوى حسب المتوسط
Q27	تقلل الأعمال الإلكترونية من العمليات الإدارية اللازمة للمطابقة / الاعتماد.	4.39	0.60	1	مرتفع
Q24	تساعد الأعمال الإلكترونية الشركة للشراء المباشر من المنتجين لتقليل التكاليف.	4.37	0.68	2	مرتفع
Q26	تمكن الأعمال الإلكترونية الشركة من حساب التكاليف والأرباح بدقة.	4.36	0.61	3	مرتفع
Q28	تربط الشركة العروض المقدمة للزبائن بما يتناسب مع الكميات المتوفرة إلكترونيا.	4.34	1.00	4	مرتفع
Q25	تقوم الشركة بأستقطاب أسعار تنافسية من شبكة الموردين إلكترونياً.	4.32	0.63	5	مرتفع
Q22	تمكن الأعمال الإلكترونية الشركة من تخفيض تكاليف الشراء.	4.31	0.62	6	مرتفع
Q23	تقلل الأعمال الإلكترونية من نسب التالف/ الفاقد بالتخزين.	4.28	0.61	7	مرتفع
	المتوسط العام	**4.34**	**0.51**		**مرتفع**

ثانياً: أداء الموارد البشرية

يظهر الجدول رقم (12) أن المتوسطات الحسابية لـ (أداء الموارد البشرية)، تراوحت ما بين (4.12 و4.32)، وبإنحراف معياري يقع ما بين (0.61 و0.75)، وهذا يعني أن هناك إتفاق بين المجيبين على تطبيق مرتفع لجميع فقرات أداء الموارد البشرية. ويؤكد ذلك المتوسط العام، حيث أنه يساوي 4.24 وبإنحراف معياري 0.67.

الجدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات أداء الموارد البشرية مرتبة ترتيباً تنازليا

رقم الفقرة	أداء الموارد البشرية	الوسط الحسابي	الأنحراف المعياري	الترتيب	المستوى حسب المتوسط
Q35	تقيس الشركة إلكترونياً حجم الإنجاز اليومي للموظفين بما يتلاءم مع المطلوب.	4.32	0.69	1	مرتفع
Q33	تضبط الشركة تطبيق توزيع المسؤوليات والصلاحيات بين الوحدات التنظيمية إلكترونياً.	4.32	0.68	2	مرتفع
Q34	تقلل الأعمال الإلكترونية من نسبة الأخطاء في عمليات الموارد البشرية.	4.29	0.66	3	مرتفع
Q31	تساعد الأعمال الإلكترونية الشركة على تقييم أداء العاملين.	4.29	0.75	4	مرتفع
Q32	توفر الشركة دورات تدريبية متخصصة للعاملين 'لكترونياً.	4.25	0.65	5	مرتفع
Q30	لدى الشركة برنامج حوافز للموظفين.	4.12	0.61	6	مرتفع
Q29	تستخدم الشركة معايير لقياس إنتاجية الوحدات إلكترونياً.	4.12	0.65	7	مرتفع
	المتوسط العام	**4.24**	**0.67**		**مرتفع**

ثالثاً: الأداء التنظيمي

يظهر الجدول رقم (13) أن المتوسطات الحسابية للمتغيرات الفرعية للإداء التنظيمي تقع ما بين 4.28 و4.33 والإنحراف المعياري يقع بين (0.54 و0.64)، وهذا يشير إلى إتفاق عينة الدراسة على تطبيق مرتفع لجميع المتغيرات الفرعية. ويؤكد ذلك المجموع العام للأداء التنظيمي، حيث أن

المتوسط العام 4.31 وبإنحراف معياري قدرة 0.56. وكان التطبيق الأكبر لرضا الزبائن ثم الربحية وأخيرا الحصة السوقية.

الجدول رقم (13): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية للمتغير التابع

رقم	الأداء التنظيمي	المتوسط الحسابي	الأنحراف المعياري	الترتيب	تطبيق
1	الحصة السوقية	4.28	0.54	3	مرتفع
2	الربحية	4.31	0.58	2	مرتفع
3	رضا العملاء	4.33	0.64	1	مرتفع
	المجموع	**4.31**	**0.56**		**مرتفع**

1- الحصة السوقية

(14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات الحصة السوقية مرتبة ترتيباً تنازليا

رقم الفقرة	الحصة السوقية	المتوسط الحسابي	الأنحراف المعياري	الترتيب	المستوى حسب المتوسط
Q36	تزيد الأعمال الإلكترونة من الحصة السوقية للشركة.	4.35	0.64	1	مرتفع
Q37	توفر الأعمال الإلكترونية بدائل مناسبة للزبائن لجميع البضائع.	4.30	0.75	2	مرتفع
Q39	تنشر الأعمال الإلكترونية عروض الشركة في جميع المناطق الجغرافية.	4.28	0.73	3	مرتفع
Q40	تساعد الأعمال الإلكترونية الشركة بدراسة سلة المستهلك ضمن المناطق الجغرافية المتنوعة.	4.26	0.67	4	مرتفع
Q42	تقلل الأعمال الإلكترونية من إحتياج الشركة للعمالة في المناطق الناشئة.	4.26	0.68	5	مرتفع
Q41	تساعد الأعمال الإلكترونية الشركة على دراسة جدوى التوسع في مناطق جديدة.	4.26	0.67	6	مرتفع

Q38	تقدم الأعمال الإلكترونية عروض متكاملة لتلبية شرائح الزبائن.	4.19	0.62	7	مرتفع
	المتوسط العام	**4.28**	**540.**		**مرتفع**

يظهر الجدول رقم (14) أن المتوسطات الحسابية لـ (الحصة السوقية)، تراوحت ما بين (4.19 و 4.35)، وبإنحراف معياري يقع ما بين (0.62 و0.75)، وهذا يعني أن هناك إتفاق بين المجيبين على تطبيق مرتفع لجميع فقرات الحصة السوقية. ويؤكد ذلك المتوسط العام، حيث أنه يساوي 4.28 وبإنحراف معياري 0.54.

2- الربحية

الجدول(15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات الربحية مرتبة ترتيباً تنازليا

رقم الفقرة	الربحية	الوسط الحسابي	الأنحراف المعياري	الترتيب	المستوى حسب المتوسط
Q47	تزيد اعمال الموظفين الإكترونية من معدل العائد على الاستثمار التشغيلي.	4.41	0.84	1	مرتفع
Q49	تقلل الأعمال الإلكترونية من الفاقد البيعي من خلال التنسيق المباشر بين المورد وفروع الشركة.	4.41	0.80	2	مرتفع
Q48	تقلل الأعمال الإكترونية من نسبة التكاليف التشغيلية بالفروع.	4.33	0.79	3	مرتفع
Q45	تخفض الأعمال الإلكترونية من تكلفة البيع المباشر للزبون.	4.30	0.69	4	مرتفع
Q46	توفر الشركة احتياجات شرائح مختلفة من الزبائن إلكترونيا.	4.29	0.66	5	مرتفع
Q44	تسهل الأعمال الإلكترونية من توزيع تكاليف الخدمات بين الشركة والموردين.	4.24	0.73	6	مرتفع

Q43	تزيد الأعمال الإلكترونية من المبيعات الإجمالية.	4.20	0.66	7	مرتفع
	المتوسط العام	**4.31**	**580.**		**مرتفع**

يظهر الجدول رقم (15) أن المتوسطات الحسابية لـ (الربحية)، تراوحت ما بين (4.20 و4.41)، وبإنحراف معياري يقع ما بين (0.66 و0.84)، وهذا يعني أن هناك إتفاق بين المجيبين على تطبيق مرتفع لجميع فقرات الربحية. ويؤكد ذلك المتوسط العام، حيث أنه يساوي 4.31 وبانحراف معياري 0.58.

3- رضا العملاء

الجدول (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات رضا العملاء مرتبة ترتيباً تنازليا

رقم الفقرة	رضا العملاء	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى حسب المتوسط
Q55	تقيس الشركة معدل الاحتفاظ بالزبائن إلكترونياً.	4.39	0.75	1	مرتفع
Q52	تهتم الشركة بجميع شكاوى العملاء المقدمة إلكترونيا.	4.39	0.80	2	مرتفع
Q54	تساعد الأعمال الإلكترونية الزبائن على معرفة تفاصيل المنتجات المعروضة.	4.36	0.70	3	مرتفع
Q56	تزيد الأعمال الإلكترونية من خدمة الزبائن.	4.32	0.73	4	مرتفع
Q50	توفر الأعمال الإكترونية حماية لبيانات الزبائن الخاصة.	4.30	0.77	5	مرتفع
Q53	تقيم الأعمال الإلكترونية خدمة ما بعد البيع المقدمة للزبائن.	4.29	0.75	6	مرتفع
Q51	تسعى الشركة لمعرفة رغبات الزبائن إلكترونياً.	4.27	0.77	7	مرتفع
	المتوسط العام	**4.33**	**0.64**		**مرتفع**

يظهر الجدول رقم (16) أن المتوسطات الحسابية لـ (رضا العملاء)، تراوحت ما بين (4.27 و4.39)، وبإنحراف معياري يقع ما بين (0.70 و0.80)، وهذا يعني أن هناك إتفاق بين المجيبين على تطبيق مرتفع لجميع فقرات رضا العملاء. ويؤكد ذلك المتوسط العام، حيث أنه يساوي 4.33 وبانحراف معياري 0.64.

2- اختبار معامل الارتباط (Bivariate Pearson Correlation):

لقياس العلاقة بين قدرات الأعمال الإلكترونية وكل من أداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي تم استخدام معامل بيرسون للارتباط الثنائي.

الجدول (17): اختبار معامل الارتباط (Bivariate Pearson Correlation):

الترتيب	المتغيرات وأبعادها		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	الكفاءة	Pearson										
		Sig.										
2	المرونة	Pearson	.761**									
		Sig.	.000									
3	الإبداع	Pearson	.692**	.790**								
		Sig.	.000	.000								
4	التكلفة	Pearson	.467**	.606**	.758**							
		Sig.	.000	.000	.000							
5	قدرات الاعمال الإلكترونية	Pearson	.842**	.904**	.924**	.815**						
		Sig.	.000	.000	.000	.000						
6	اداء الموارد البشرية	Pearson	.701**	.619**	.595**	.479**	.689**					
		Sig.	.000	.000	.000	.000	.000					
7	الحصة السوقية	Pearson	.668**	.619**	.592**	.540**	.697**	.809**				
		Sig.	.000	.000	.000	.000	.000	.000				
8	الربحية	Pearson	.675**	.677**	.657**	.582**	.745**	.827**	.866**			
		Sig.	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000			
9	رضا العملاء	Pearson	.620**	.580**	.568**	.483**	.648**	.726**	.818**	.874**		
		Sig.	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
10	الأداء التنظيمي	Pearson	.688**	.657**	.637**	.562**	.732**	.826**	.936**	.962**	.950**	
		Sig.	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	

****. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).**

يظهر الجدول (17) أن العلاقة ما بين المتغيرات الفرعية لقدرات الأعمال الإلكترونية قوية، حيث أن r تقع ما بين (0.467 و0.790)، كما يشير الجدول إلى أن العلاقة بين المتغيرات الفرعية للأداء التنظيمي قوية جدا، وكذلك العلاقة ما بين أداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي قوية جدا أيضا، حيث أن r تساوي 0.826. وأخيرا العلاقة ما بين متغيرات قدرات الأعمال الإلكترونية والأداء التنظيمي قوية، حيث تراوحت r ما بين (0.562 و0.688).

.4.3 اختبار جاهزية وصلاحية البيانات لتحليل الانحدار

بعد أن تم التأكد من الصدق والثبات وكذلك وجود علاقة بين المتغيرات، فإننا نستطيع استخدام تحليل الانحدار لإختبار الفرضيات بعد التأكد من الفروض التالية:

أ- وجوب أن تكون البيانات موزعة توزيعاً طبيعياً (Normal Distribution)

ب- عدم وجوب تداخل خطي بين الفقرات والمتغيرات (Multicollinearity)

ج-إستقلالية الأخطاء عن بعضها البعض (Independents of Errors)

.4.4 اختبار التوزيع الطبيعي (Test of Normality):

لإختبار التوزيع الطبيعي تم أجراء اختبارات التوزيع الطبيعي Skewness and Kortusis ويتضح من الجدول رقم (18) أن قيم Skewness and Kortusis جاءت ضمن الحدود المسموح بها لكلا الاختبارين والبالغة ± 2.49 والتي تشير إلى أن البيانات التي تم الحصول عليها من عينة الدراسة موزعة توزيعاً طبيعياً (Hair et al. 2006).

الجدول (18):اختبارات التوزيع الطبيعي للبيانات Skewness and Kortusis

متغيرات الدراسة		Kortusis	Skewness
قدرات الأعمال الإلكترونية	الكفاءة	1.93	-0.80
	المرونة	1.45	-1.89
	الإبداع	1.67	-1.69
	التكلفة	1.62	-1.91
أداء الموارد البشرية (الإنتاجية)	أداء الموارد البشرية	2.17	-1.46
الأداء التنظيمي	الحصة السوقية	2.06	-2.32
	الربحية	2.49	-1.49
	رضا الزبائن	2.15	-2.30

***ليست ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة ($p \leq 0.05$)**

4.5. اختبار التداخل الخطي واستقلالية الأخطاء (Multicollinearity and Independence of Errors):

الجدول (19): اختبار استقلالية متغيرات الدراسة (Multicollinearity)

متغيرات الدراسة المستقلة	VIF	Tolerance	Dubin-Watson
الكفاءة	3.162	0.316	1.773
المرونة	3.523	0.284	
الإبداع	4.286	0.233	
التكلفة	2.444	0.409	
أداء الموارد البشرية	2.106	0.475	

تم الإعتماد على معدل التضخم Variance Inflation Rate (VIF) والسماح Tolerance من أجل اختبار التداخل الخطي، وتم استخدام ديربن واتسون لإختبار إستقلالية الأخطاء. وحتى تكون متغيرات الدراسة مستقلة عن بعضها البعض يجب أن تكون قيم السماح Tolerance أكبر من 0.20 وقيم التضخم VIF أقل من 10 (Hair et al., 2009). وكذلك إذا كانت قيمة ديربن واتسون

حول 2 تكون الأخطاء مستقلة عن بعضها البعض. يظهر الجدول رقم (19) أن قيم Tolerance وقيم VIF ضمن الحدود المسموح فيها وكذلك قيمة ديربن واتسون حوالي 2. وبهذا يعني صلاحية النموذج لاستخدام الانحدار المتعدد.

4.6. اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى (H_{01}): لا يوجد أثر لقدرات الأعمال الإلكترونية بأبعادها مجتمعة (الكفاءة، المرونة، الإبداع، التكلفة) على الأداء التنظيمي في مجموعة سامح مول للاستثمار، عند ($\alpha \leq 0.05$). ولاختبار الفرضية الأولى، تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من أثر قدرات الأعمال الإلكترونية (الكفاءة والمرونة والإبداع والتكلفة) في الأداء التنظيمي.

الجدول رقم (20): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر قدرات الأعمال الإلكترونية في الأداء التنظيمي.

r **الارتباط**	R^2 **معامل التحديد**	**Adjusted** R^2	(F) **المحسوبة**		Sig **مستوى الدلالة**	
*0.75	0.56	0.55	43.934		*0.000	
قدرات الأعمال الإلكترونية		**B معامل الانحدار**	**الخطأ المعياري**	**Beta**	**t المحسوبة**	**مستوى دلالة**
الكفاءة		1.45	0.30	0.44	4.84	0.00
المرونة		0.57	0.38	0.16	1.49	0.14
الإبداع		0.11	0.47	0.03	0.24	0.82
التكلفة		0.80	0.29	0.24	2.78	0.01

***ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، المتغير التابع: الأداء التنظيمي**

يظهر الجدول رقم (20) أن القدرة التفسيرية والتنبؤية للمتغيرات المستقلة (الكفاءة والمرونة والإبداع والتكلفة) في الأداء التنظيمي هي 55% اعتماداً على قيمة Adjusted R^2. وهذا يشير إلى وجود أثر ذات دلالة إحصائية لقدرات الأعمال الإلكترونية في الأداء التنظيمي. وبناء على ذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه يوجد أثر لقدرات الأعمال الإلكترونية بأبعادها مجتمعة (الكفاءة، المرونة، الإبداع، التكلفة) على الأداء التنظيمي في مجموعة سامح مول للاستثمار، عند ($\alpha \leq 0.05$). حيث أن (R^2=0.56, F=43.934, Sig.=0.000).

كما وتشير قيم (t) أن الكفاءة لها الأثر الأكبر على الأداء التنظيمي، حيث (β=0.44, t=4.84, Sig.=0.000)، يليها التكلفة، حيث (β=0.24, t=2.78, Sig.=0.010). بينما لا يوجد أثر لكل من المرونة والإبداع على الأداء التنظيمي، حيث (β=0.16, t=1.49, Sig.=0.140). حيث (β=0.03, t=0.24, Sig.=0.82) على التوالي.

كما يؤكد ذلك تحليل الانحدار المتدرج Stepwise Multiple Regression. حيث يظهر الجدول رقم (21) أن الكفاءة والتكلفة فقط لهما أثر في الأداء التنظيمي.

الجدول(21) نتائج تحليل الانحدار المتدرج Stepwise Multiple Regression للتنبؤ بالأداء التنظيمي من خلال قدرات الأعمال الإلكترونية.

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة Adjusted R^2	قيمة (F)	قيمة t المحسوبة	Beta	مستوى الدلالة
الكفاءة	0.47	128.324	8.52	0.54	0.000*
التكلفة	0.54	85.706	4.82	0.31	0.000*

***ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($p\leq0.05$)، المتغير التابع: الأداء التنظيمي**

الفرضية الثانية (H_{02}): لا يوجد أثر لقدرات الأعمال الإلكترونية بأبعادها مجتمعة (الكفاءة، المرونة، الإبداع، التكلفة) على أداء الموارد البشرية ككل في مجموعة سامح مول للإستثمار، عند ($\alpha\leq0.05$). ولاختبار الفرضية الثانية، تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من أثر قدرات الأعمال الإلكترونية (الكفاءة والمرونة والإبداع والتكلفة) في أداء الموارد البشرية.

الجدول رقم (22): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر قدرات الأعمال الإلكترونية في أداء الموارد البشرية.

r الارتباط	R^2 معامل التحديد	Adjusted R^2		(F) المحسوبة		مستوى الدلالة Sig
0.73*	0.53	0.51		38.709		*0.000
قدرات الأعمال الإلكترونية		**B معامل الانحدار**	**الخطأ المعياري**	**Beta**	**قيمة t المحسوبة**	**مستوى دلالة**
الكفاءة		0.53	0.09	0.53	5.71	0.00
المرونة		0.10	0.12	0.09	0.82	0.42
الإبداع		0.06	0.15	0.05	0.43	0.67
التكلفة		0.14	0.09	0.14	1.52	0.13

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، المتغير التابع: أداء الموارد البشرية

يظهر الجدول رقم (22) أن القدرة التفسيرية والتنبؤية للمتغيرات المستقلة (الكفاءة والمرونة والإبداع والتكلفة) في أداء الموارد البشرية هي 51% اعتماداً على قيمة Adjusted R^2. وهذا يشير إلى وجود أثر ذات دلالة إحصائية لقدرات الأعمال الإلكترونية في أداء الموارد البشرية. وبناء على ذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أنه يوجد أثر لقدرات الأعمال

الإلكترونية بأبعادها مجتمعة (الكفاءة، المرونة، الإبداع، التكلفة) على أداء الموارد البشرية ككل في مجموعة سامح مول للإستثمار، عند ($\alpha \leq 0.05$). حيث أن (R^2=0.53, F=38.709, Sig.=0.000).

كما وتشير قيم (t) أن الكفاءة لها الأثر الأكبر والوحيد على أداء الموارد البشرية، حيث (β=0.53, t=5.71, Sig.=0.000)، بينما لا يوجد أثر للمرونة، حيث (β=0.09, t=0.82, Sig.=0.420) والإبداع حيث (β=0.05, t=0.43, Sig.=0.67). والتكلفة، حيث (β=0.14, t=1.52, Sig.=0.13) على التوالي.

الفرضية الثالثة (H03): لا يوجد أثر لأداء الموارد البشرية في الأداء التنظيمي، عند ($\alpha \leq 0.05$). ولاختبار الفرضية الثالثة، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر أداء الموارد البشرية في الأداء التنظيمي.

الجدول (23): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر أداء الموارد البشرية في الأداء التنظيمي

R الارتباط	Beta اتجاه العلاقة وقوتها	R^2 معامل التحديد (التأثير)	Adjusted R^2	قيمة (F)	الدلالة الاحصائية (p)
0.83	0.83	0.683	0.68	307.602	0.000*

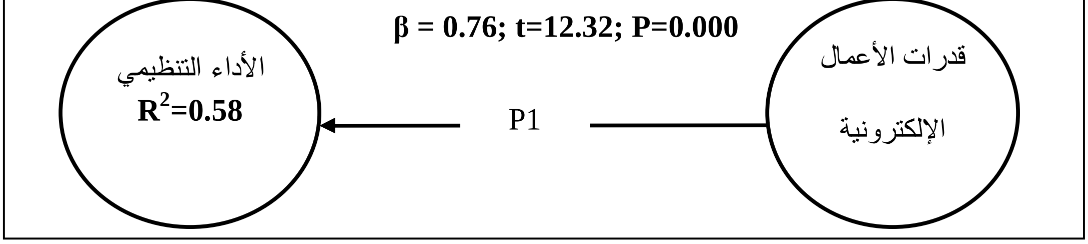
***ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة ($p \leq 0.05$)**

يظهر الجدول رقم (23) أن القدرة التفسيرية والتنبؤية لأداء الموارد البشرية في الأداء التنظيمي هي 68% اعتماداً على قيمة Adjusted R^2. وهذا يشير إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأداء الموارد البشرية في الأداء التنظيمي. وبناء على ذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة

والتي تنص على أنه يوجد أثر لأداء الموارد البشرية في الأداء التنظيمي، عند ($\alpha \leq 0.05$). حيث أن ($R^2=0.683$, F=307.602, Sig.=0.000).

الفرضية الرابعة (H04): لا يوجد أثر لقدرات الأعمال الإلكترونية بأبعادها مجتمعة (الكفاءة، المرونة، الإبداع، التكلفة) على الأداء التنظيمي بوجود أداء الموارد البشرية في مجموعة سامح مول للإستثمار، عند ($\alpha \leq 0.05$). ولاختبار الفرضية الرابعة، تم الاعتماد على تحليل المسار لاختبار الأثر المباشر وغير المباشر لقدرات الأعمال الإلكترونية في الأداء التنظيمي بوجود أداء الموارد البشرية كمتغير وسيط. ولتحقيق ذلك تم إتباع الخطوات الأربع الواردة في منهج Baron and Kenny (1986) لبيان الدور الوسيط لأداء الموارد البشرية في أثر قدرات الأعمال الإلكترونية في الأداء التنظيمي وكما يلي: أولاً: تحليل العلاقة بين المتغير المستقل والتابع فقط. **و**ثانياً: تحليل العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير الوسيط. **و**ثالثاً: تحليل العلاقة بين المتغير الوسيط والمتغير التابع. **و**رابعاً: تحليل العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع بوجود المتغير الوسيط. ويمكن اختصار المراحل الأربعة السابقة بخطوتين باستخدام تحليل المسار كما يلي:

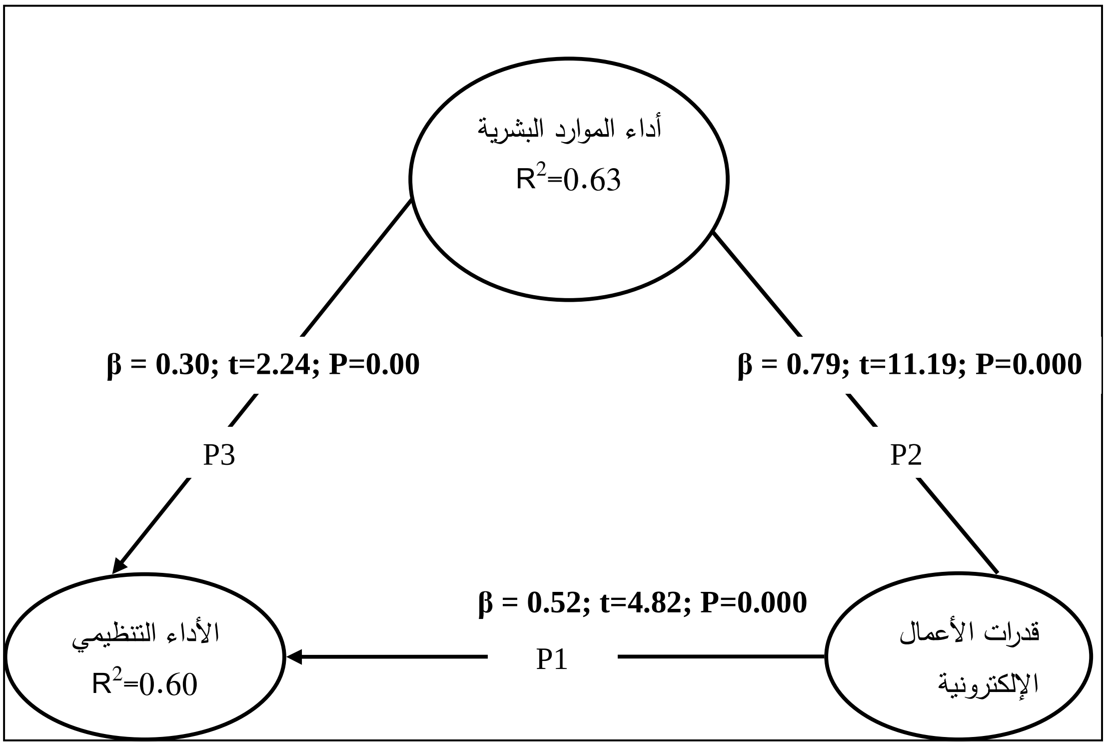
أولاً: تحليل المسار بين المتغير المستقل والمتغير التابع دون وجود المتغير الوسيط (يجب أن يكون معامل المسار دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$).



الشكل رقم (2) نتائج تحليل أثر قدرات الأعمال الإلكترونية في الأداء التنظيمي (الأثر المباشر)

يتضح من الشكل رقم (2) أن معامل المسار للأثر المباشر P1 يساوي 0.76= β لقدرات الأعمال الإلكترونية في الأداء التنظيمي، حيث بلغت قيمة t المحسوبة =12.32 وهي أكبر من t الجدولية= 1.96، وP= 0.000 وهي معنوية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$. وهذا يعني أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات الأعمال الإلكترونية في الأداء التنظيمي. كما أن قدرات الأعمال الإلكترونية قادرة على تفسير ما مقداره $R^2=0.58$، من التباين في الأداء التنظيمي.

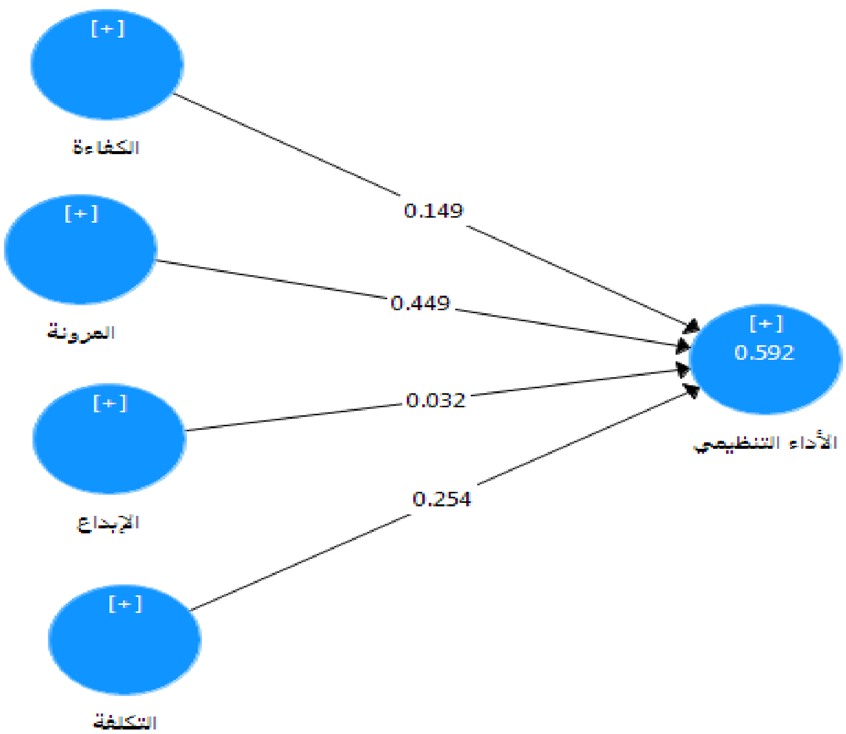
ثانياً: تحليل المسار بين المتغير المستقل والمتغير التابع بوجود المتغير الوسيط (يجب أن يكون معامل المسار غير المباشر دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$)، وعند دخول أداء الموارد البشرية كمتغير وسيط، كما يبين الشكل رقم (3).



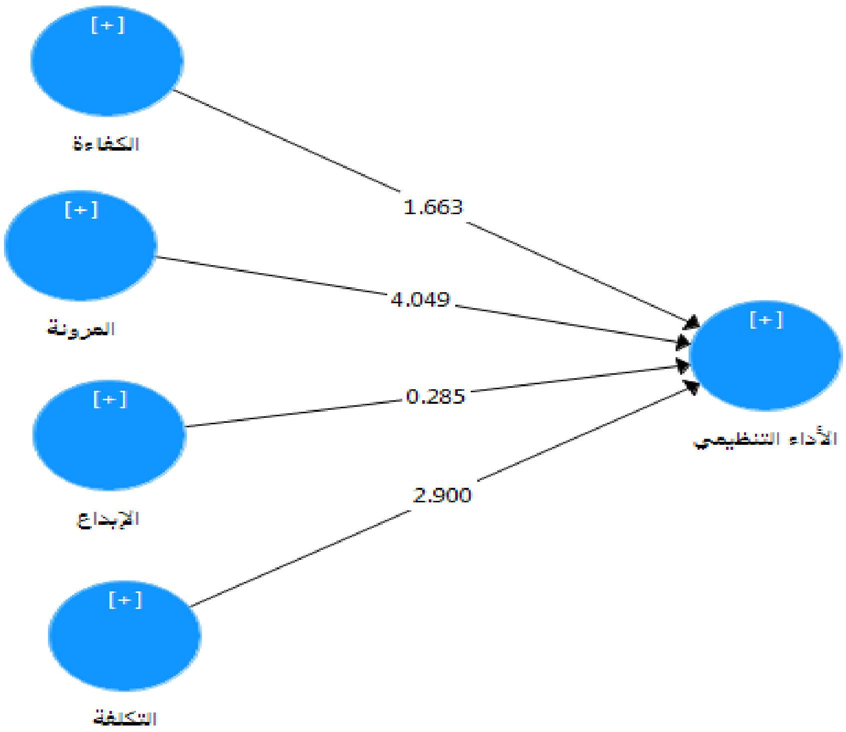
الشكل رقم (3) نتائج تحليل المسار غير المباشر بوجود المتغير الوسيط (أداء الموارد البشرية)

يتضح من الشكل رقم (3) أن معامل المسار المباشر بين قدرات الأعمال الإلكترونية والأداء التنظيمي بعد دخول أداء الموارد البشرية كمتغير وسيط أصبح $\beta = 0.52$ وقيمة t المحسوبة = 4.82 وهي أكبر من الجدولية t =1.96 عند مستوى $\alpha \leq 0.05$. وهذا يشير إلى وجود أثر لقدرات الأعمال الإلكترونية في الأداء التنظيمي ولكن هذا الأثر هو أقل من الأثر المباشر قبل دخول المتغير الوسيط إذا ما قارنا معامل المسار($\beta=0.76$) وأصبح ($\beta=0.52$). ولكي يكون هناك دور وسيط لابد أن تكون معاملات المسارات الغير بين قدرات الأعمال الإلكترونية وأداء الموارد البشرية وأداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي ذات دلالة إحصائية (P2 & P3) عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$. ويتضح من الشكل رقم (3) أن المسار بين قدرات الأعمال الإلكترونية وأداء الموارد البشرية (P2) ذو دلالة إحصائية P=0.000 والمسار بين أداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي(P3) إيضاً ذو دلالة إحصائية P=0.000 . ويمكن حساب الأثر غير المباشر(لقدرات الأعمال الإلكترونية في الأداء التنظيمي بوجود أداء الموارد البشرية) كما يلي: $0.79 \times 0.30 = 0.24$. ويمكن حساب الأثر الكلي (المباشر + غير المباشر) لقدرات الأعمال الإلكترونية في الأداء التنظيمي ($P2 \times P3 + P1$);: $0.52 + (0.30 \times 0.79) = 0.76$. ومن خلال التحليل أعلاه يتضح أنه بالرغم من أن معامل المسار بين قدرات الأعمال الإلكترونية والأداء التنظيمي أصبح أقل عند دخول المتغير الوسيط إلا أنه ما زال دال إحصائياً ($\beta = 0.52$; P=0.000) إلا أن الأثر الكلي لقدرات الأعمال الإلكترونية في الأداء التنظيمي بوجود أداء الموارد البشرية كمتغير وسيط بلغ (0.76). ولمعرفة مقدار التباين الذي يحدثه الأثر غير المباشر (وجود المتغير الوسيط في

المعادلة)، لابد من حساب VAF (Variance Accounted for) الذي يساوي /P2*P3 P2.P3+P1 0.32=0.24/0.76 وهذه العلاقة تعدّ حسب معيار (Hair, et. al. 2013) علاقة وسيطة جزئية والذي ينص على أنه إذا كانت قيمة VAF أقل من 20% لا يوجد دور وسيط، من 20- 80% يوجد دور وسيط جزئي، وأكبر من 80% هناك دور وسيط تام. وعليه ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر لقدرات الأعمال الإلكترونية بأبعادها مجتمعة (الكفاءة، المرونة، الإبداع، التكلفة) على الأداء التنظيمي بوجود أداء الموارد البشرية في مجموعة سامح مول للإستثمار، عند ($\alpha \leq 0.05$). ولكن من المهم إيضاً معرفة الدور الوسيط لأداء الموارد البشرية في أثر كل قدرة من قدرات الأعمال الإلكترونية في الأداء التنظيمي. والشكل رقم (4) و(5) يوضحان التفاصيل.

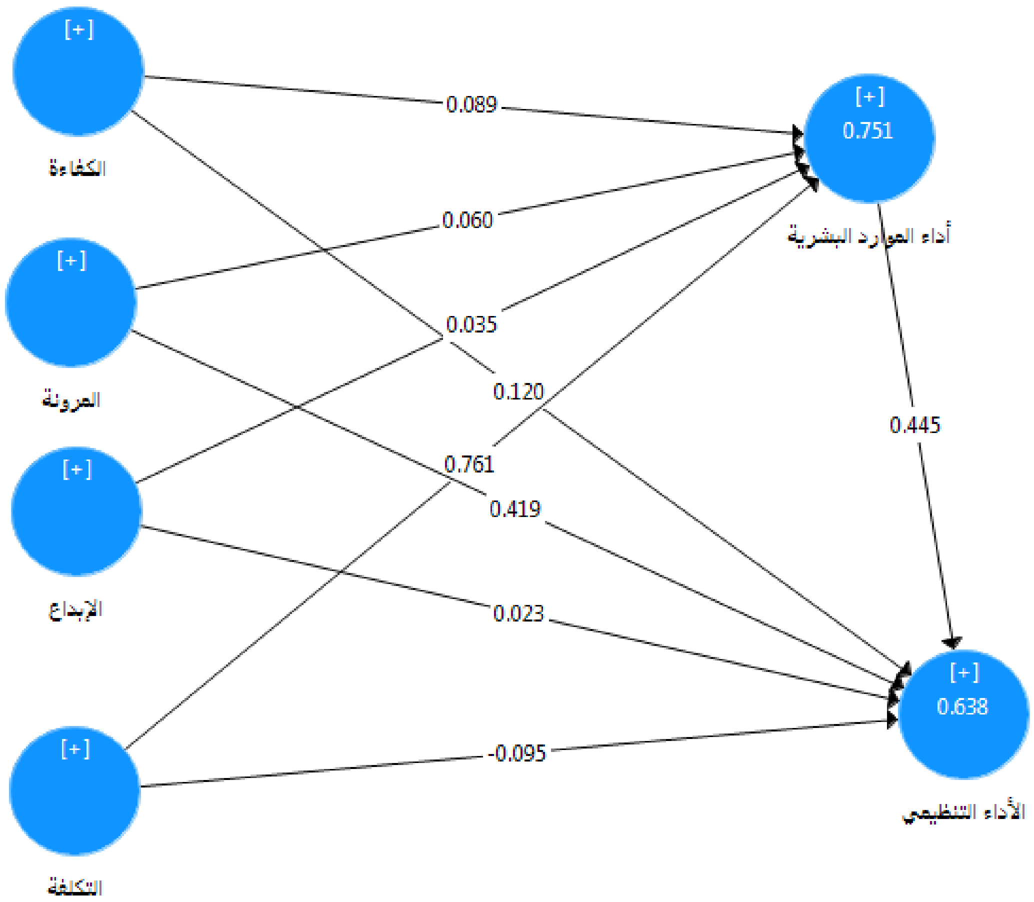


الشكل رقم (4) يوضح معاملات المسار المباشر بين قدرات الأعمال الإلكترونية والأداء التنظيمي

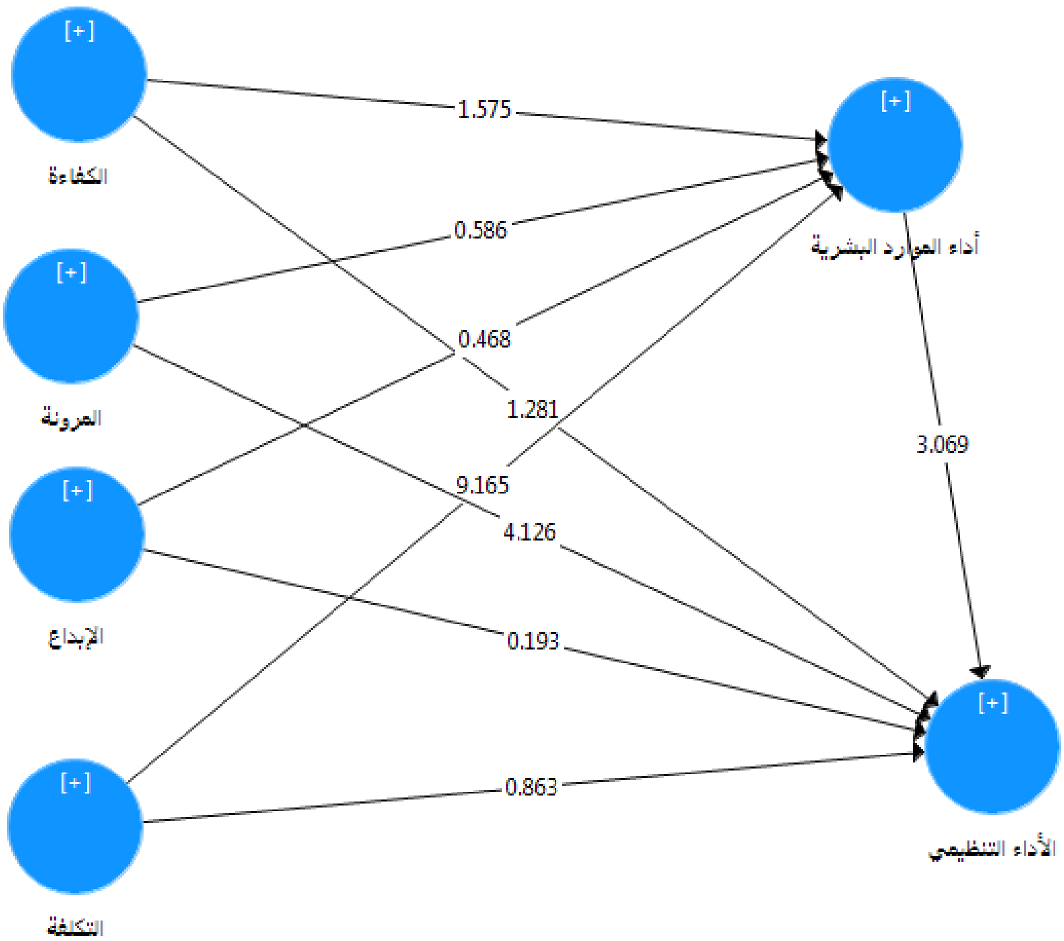


الشكل رقم (5) يوضح قيم t للمسارات المباشرة

ويتضح من الشكل رقم (4) و(5) أن قدرات الأعمال الإلكترونية المتمثلة بالمرونة والتكلفة هما الأكثر تأثيراً في الأداء التنظيمي لمجموعة سامح مول للإستثمار، حيث أن معاملات المسار المباشر تساوي 0.254 & P1=0.449 وهي دالة إحصائياً حيث بلغت قيمة t المحسوبة = 4.049 و 2.90 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والبالغة قيمتها 1.96. وللتعرف على الأثر غير المباشر لكل قدرة من قدرات الأعمال الإلكترونية في الأداء التنظيمي بوجود أداء الموارد البشرية كمتغير وسيط، فإن الشكل رقم (6) و(7) يوضحان التفاصيل.



الشكل رقم(6) يوضح معاملات المسارات المباشرة والغير مباشرة لكل قدرة من قدرات الأعمال الإلكترونية في الأداء التنظيمي.



الشكل رقم(7) يوضح قيم **t** للمسارات المباشرة والغير مباشرة لقدرات الأعمال الإلكترونية في الأداء التنظيمي بوجود أداء الموارد البشرية كمتغير وسيط.

ويتضح من الشكل رقم (6) و(7) أن قدرة الأعمال الإلكترونية على خفض التكلفة هي القدرة الأكثر تأثيراً على الأداء التنظيمي بوجود أداء الموارد البشرية، حيث بلغ معامل المسار غير المباشر $P2*P3= 0.761\times0.445= 0.34$ وكلا المسارين $P2$ &$P3$ دالين إحصائياً حيث بلغت قيمة t المحسوبة = 9.165 و3.069 على التوالي وهي أكبر من قيمة t الجدولية والبالغة قيمتها 1.96.

ولمعرفة مقدار التباين الذي يحدثه الأثر غير المباشر (وجود قدرة التكلفة في المعادلة)، لابد من

حساب VAF (Variance Accounted for) الذي يساوي (P2*P3/P2.P3+P1) (0.54=0.34/0.63) وهذه العلاقة تعدّ حسب معيار (Hair, et. al. 2013) علاقة وسيطة جزئية.

الفصل الخامس:

النتائج والتوصيات

الفصل الخامس:

النتائج والتوصيات

5.1. المقدمة:

يتناول الفصل الخامس أهم النتائج التي توصل إليها الدراسة في ظل نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات الوارد في الفصل الرابع. وبناءً على النتائج التي تم التوصل إليها تم تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي يأمل الباحث أن تساعد مجموعة سامح مول للإستثمار وشركات التجزئة الأردنية الأخرى التي لها نفس الظروف من تعزيز أداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي فيها من خلال تعزيز قدرات الأعمال الإلكترونية في تحسين كفاءة العمليات والمرونة التي تتيحها في تنفيذ عمليات الشركة وتحسين قدرتها على الإبداع من خلال تنفيذ العمليات بطرق جديدة تماماً الأمر الذي يمكنها من خفض تكاليف العمليات وتقديم منتجات وخدمات بأسعار منافسة مقارنة مع الشركات المنافسة التي لا تمتلك تلك القدرات.

5.2. مناقشة النتائج:

تناولت هذه الدراسة البحث في أثر قدرات الأعمال الإلكترونية في الأداء التنظيمي بوجود أداء الموارد البشرية كمتغير وسيط كظاهرة إدارية تمثل محاولة مجموعة سامح مول للإستثمار تعزيز قدراتها التنافسية من خلال تفعيل قدرات الأعمال الإلكترونية التي تمتلكها خاصة في ظل ظروف عدم التأكد التي تعيشها المنطقة وعدم رغبة الكثير من العاملين من استخدام أدوات تكنولوجيا

الأعمال الإلكترونية التي تتيحها المجموعة للعاملين فيها. فالأعمال الإلكترونية إذا ما تم استخدامها بشكل فعال يمكن من تطوير قدرات تنافسية يصعب على المنافسين تقليدها خاصة إذا ما عززت من أداء الموارد البشرية. فالدراسات العربية التي تم إجراءها في البيئة العربية لازالت سطحية ولم تتناول بعد كيفية بناء قدرات الأعمال الإلكترونية التي تعزز أداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي. وهذا يشكل عائقاً أمام الباحث للتحقق من دقة النتائج التي توصلت إليها الدراسة ومقارنتها بنتائج الدراسة السابقة. كما أن الدراسة الأجنبية التي تناولت موضوع الأعمال الإلكترونية ركزت على القيمة التي يمكن أن تخلقها الأعمال الإلكترونية للشركات المطبقة لها. ولكنها لم تبين كيفية خلق القيمة التي يمكن أن تحدثها قدرات الأعمال الإلكترونية في أداء العنصر البشري والذي يقود إلى تحسين الأداء التنظيمي. ولإجابة أسئلة الدراسة تم صياغة مجموعة من الفرضيات التي تعكس إجابة فرضية لكل سؤال من الأسئلة المثارة بصيغة النفي (الفرضية العدمية) لبيان أثر قدرات الأعمال الإلكترونية في الأداء التنظيمي بوجود أداء الموارد البشرية. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي أسهمت في حل مشكلة الدراسة والإجابة على تساؤلاتها واختبار صحة فرضياتها. ويمكن الإشارة إلى أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة بناءً على استجابات أفراد عينة الدراسة كالآتي:

1. توصلت النتائج إلى أن قدرة الكفاءة التي تتمتع بها الأعمال الإلكترونية في مجموعة سامح مول للإستثمار جاءت بدرجة مرتفعة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة وهذه النتيجة تتوافق مع دراسة القصراوي (2015) في تحقيق أعلى مستوى من الكفاءة للحصول على أكبر نسبة من المخرجات .

2. بينت النتائج أن قدرة المرونة التي تتمتع بها الأعمال الإلكترونية في مجموعة سامح مول للإستثمار جاءت بدرجة مرتفعة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كما اتفقت مع دراسة الحرباوي (2009) بأن المرونة تمثل البعد الأساسي لنجاح الشركات من خلال سرعة الاستجابة لحاجات الزبائن.

3. أوضحت النتائج أن قدرة الإبداع التي تتمتع بها الأعمال الإلكترونية في مجموعة سامح مول للإستثمار جاءت بدرجة مرتفعة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة وهنا اتفقت مع دراسة الشمري بأنها جاءت قدرة الإبداع بنسب متدنية في دراسته ومن خلالها أوصى بأن يكون الإبداع هدف مهم في منظمات الأعمال حتى لا يكون مصيرها الانهيار والتردي.

4. بينت النتائج أن قدرة الأعمال الإلكترونية على خفض التكلفة في مجموعة سامح مول للإستثمار جاءت بدرجة مرتفعة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة وهنا تتفق مع القردوح (2011) بأن الأعمال الإلكترونية إدخالها في الأعمال الإدارية قللت من التكلفة لأنها أصبحت كلها عن طريق صفحات الويب.

5. توصلت النتائج أن أداء الموارد البشرية في مجموعة سامح مول للإستثمار جاء بدرجة مرتفعة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة وهنا تتفق الدراسة مع العلاق (2005) بأن أداء الموارد البشرية سيرتفع بإدخال تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية في تنفيذ مهماتهم اليومية.

6. بينت النتائج أن الأداء التنظيمي من حيث الحصة السوقية والربحية ورضا العملاء جاء بدرجة مرتفعة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الرواحنة (2013)

والكبيسي (2012) ونجم (2004) بأن المنظمات حاليا أصبحت تتجه نحو دعم الإدارات بوسائل التكنولوجيا من أجل تحقيق قيم أرباح تكفي لتوزيعها على المستثمرين والحصول على حصة سوقية عالية بالتوسع والانتشار بأقل التكاليف والحصول على رضا العملاء بتحقيق رغباتهم ومتابعتهم من خلال أنظمة أعمال إلكترونية.

7. وتوصلت النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات الأعمال الإلكترونية في الأداء التنظيمي عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$. واتفقت الدراسة مع دراسة Tzokas et. al. (2015) وجدت الدراسة ان القدرة الاستيعابية للشركة تؤدي إلى أداء أفضل من حيث تطوير المنتجات الجديدة، وأداء السوق والربحية عندما تستخدم بالاقتران مع قدرة الشركة على إضافة أحدث التقنيات في برامجها لتطوير منتج جديد (القدرة التكنولوجية)، واتفقت مع دراسة Tsou & Hsu (2015) حيث توصلت الدراسة من خلال الأدلة التجريبية إلى أن الانفتاح المتزايد لكل من المنظمة والبيئة يمكن أن تسهل أداء الشركة المتفوق من خلال تقدم اقتراحات عملية لشركات تكنولوجيا المعلومات التي تسعى إلى تحقيق أداء الشركة المتفوق من خلال الاستفادة المثلى من الموارد المحدودة، واتفقت مع دراسة Benitez-Amado, et. al. (2014) ان استخدام البنية التحتية التقنية بشكل كفؤ من قبل الشركة يحسن إدارة المواهب الذي يوفر استدامة للبيئة التشغيلية، وتوافقت مع دراسة المحاميد وأخرون (2015) التي أظهرت وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية على تطبيق إدارة علاقات الزبائن المبنية على التكنولوجيا في الأداء التنظيمي مقاسا ببطاقة الأداء المتوازن (المؤشرات المالية، العملاء، العمليات الداخلية، والتعليم والنمو) في البنوك التجارية الأردنية، كما واتفقت مع دراسة Jie,

et. al. (2015) التي توصلت الى ان البنى التحتية المادية وغير المادية لها تأثير ايجابي على المرونة التي بدورها لها تأثير إيجابي على رضا العملاء.

8. وأوضحت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لقدرات الأعمال الإلكترونية (الكفاءة) في أداء الموارد البشرية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$. حيث انها اتفقت مع دراسة العمري (2009) الذي اوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية على متطلبات تشغيل إدارة نظم المعلومات الإدارية على أداء العاملين في شركات الإتصالات الفلسطينية، وتوافقت مع دراسة Ruel, et .al. (2007) حيث توصل الباحث إلى أن جودة تطبيقات الموارد البشرية الإلكترونية من حيث المضمون هو العامل الأكثر أهمية في كفاءة الموارد البشرية في المنظمة، كما واتفقت مع دراسة السعيد والمحاميد (2012) التي كانت أهم نتائجها ان ان الأعمال الإلكترونية بالبنوك والخدمات المقدمة من خلالها ذات مستوى عال وأن تحقيق أعلى مستوى من الكفاءة يؤدي للحصول على أكبر نسبة من المخرجات.

9. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأداء الموارد البشرية في الأداء التنظيمي عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$. حيث اتفقت مع دراسة Bergeron & Raymond (2016) ان ملامح الأعمال الإلكترونية المثالية تختلف بالعلاقة بالتوجه الإستراتيجي لدى الشركات وأن نتائج الأعمال الإلكترونية كان أداءها إيجابي في الصناعات التحويلية من حيث النمو والإنتاجية والأداء المالي، واتفقت مع دراسة أبو أمونة (2009) التي كان أبرز نتائجها ان التخطيط الإلكتروني للموارد البشرية ساهم في سرعة تعويض الفاقد من الموارد البشرية أن تبني الإدارة الإلكترونية ساهم في تغير البنية التحتية

للجامعات الفلسطينية، واتفقت مع دراسة السعايدة (2009) الذي اشار لوجود اثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظم معلومات الموارد البشرية على الأداء المؤسسي بشركات الإتصالات الأردنية.

10. وتوصلت النتائج إلى وجود دور وسيط جزئي لأداء الموارد البشرية في أثر قدرات الأعمال الإلكترونية في الأداء التنظيمي عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$. حيث اتفقت مع دراسة Olivas- Lujan, et. al. التي أوضحت أن تطبيق الإستقطاب والتوظيف والتدريب الإلكتروني يحقق ميزة تنافسية لهذه الشركات، وبينت إن من أهم أسباب تحقيق الميزة التنافسية أيضا هو دمج المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات من خلال تبين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، واتفقت مع دراسة Chibelushi (2008) الى ان الشركات التي تدار من قبل مدراء لهم خلفية عملية بتكنولوجيا المعلومات اقدر على تقيم الاستجابة الفعلية للبيئة التنظيمية للعمل والدورة التشغيلية، واتفقت مع دراسة الغانم (2011) التي اوجدت ان هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للعلاقة بين التوجه الريادي والمرونة الاستراتيجية ومرونة الموارد على الإبداع التكنولوجي التدريجي في شركات الطيران الكويتية.

11. وأوضحت النتائج أن قدرتي الكفاءة وخفض التكلفة هما الأكثر تأثيراً في الأداء التنظيمي من بين قدرات الأعمال الإلكترونية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$. حيث اتفقت مع دراسة Wiengarten et. al. (2015) حيث أشارت نتائج الدراسة لوجود تأثير إيجابي للأعمال الإلكترونية على تكامل سلسلة التوريد الذي ينعكس ايجابيا على الأداء المالي في الشركات المستضافة في البلدان ذات الجودة العالية في المستويات التنظيمية، واتفقت مع دراسة Rodrigo et. al. (2014) التي أظهرت أن النضج في عمليات الأعمال وتصنيفات الأعمال يساعد في

تطوير ووضع نموذج لتنفيذ خطة قدرات الأعمال الإلكترونية بشكل نضج وإمكانية استخدامها وتنفيذ عمليات الأعمال الإلكترونية، واتفقت مع دراسة .Rod, et. al (2009) التي بينت أن جودة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تمثل أهمية بالغة للعملاء وكذلك بالنسبة للبنوك التي تقدم الخدمة التي تؤثر بشكل مباشر على تكلفة عملية خدمة الزبائن، وأختلفت مع دراسة الرواحنة (2013) التي اظهرت ان جودة أنظمة الموارد البشرية الإلكترونية ليس لها تأثير على كفاءة الأداء واتفقت معه بنفس الدراسة بأن جودة البنية التحتية لأنظمة الموارد البشرية الإلكترونية هي التي لها تأثير إيجابي واضح على كفاءة الأداء.

12. وجود دور وسيط لأداء الموارد البشرية بين القدرة على خفض التكلفة والأداء التنظيمي أكبر من باقي قدرات الأعمال الإلكترونية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$. التي توافقت مع دراسة إرتيمة وأخرون (2013) التي بينت وجود أثر ذو دلالة إحصائية لذكاء الأعمال بأبعادة التقني في تطوير الأعمال والدقة في إنجاز العمل الذي يحقق ميزة تنافسية في سوق العمل، وأختلفت مع دراسة Alawneh & Hattab (2009) التي أظهرت ان الالتزامات المترتبة على الموارد المالية وكفاية الموارد البشرية لا تسهم إسهاماً كبيرا في خلق قيمة الأعمال الإلكترونية بل ان جاهزية التكنولوجيا وحجم البنك له تأثير فعال على قيمة الأعمال الإلكترونية، واتفقت مع دراسة .Sun et. al (2015) التي أوضحت أن المعلومات دخلت كمحرك أساسي في إدارة الموارد البشرية داخل الفنادق وأوضحت النتائج أنه بإمكان إدارة الموارد البشرية نشر المعلومات وان تشارك بالقرارات مما يساهم في نشر إستراتيجية الموارد البشرية وتعزيز نظام المعلومات وتدريب الموظفين على العمل.

5.3. النتائج:

أشارت نتائج الدراسة إلى أن مجموعة سامح مول تطبق قدرات الأعمال الإلكترونية بشكل مرتفع، وكان متغير التكلفة أعلى تطبيقاً يليه الإبداع ثم المرونة وأخيرا الكفاءة. وكذلك تبين النتائج أن المجموعة تطبق فقرات أداء الوارد البشرية بشكل مرتفع، وأخيرا تطبق المجموعة الأداء التنظيمي بشكل مرتفع أيضاً، وكان التطبيق الأكبر لرضا الزبائن ثم الربحية وأخيرا الحصة السوقية.

كما أشارت الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين عناصر المتغير المستقل (الكفاءة والمرونة والإبداع والتكلفة) وعلاقة قوية بين أبعاد الأداء التنظيمي (الحصة السوقية والربحية ورضا العملاء)، وكذلك علاقة قوية بين جميع المتغيرات (قدرات الإعمال الإلكترونية وأداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي).

وأخيرا، أشارت الدراسة إلى وجود أثر لقدرات الأعمال الإلكترونية بأبعادها مجتمعة (الكفاءة، المرونة، الإبداع، التكلفة) على الأداء التنظيمي في مجموعة سامح مول للإستثمار، حيث كان الأثر الأكبر للتكلفة ويليها الكفاءة بينما أشارت النتائج إلى عدم وجود أثر لكل من المرونة والإبداع. وأشارت الدراسة إلى وجود أثر لقدرات الأعمال الإلكترونية بأبعادها مجتمعة (الكفاءة، المرونة، الإبداع، التكلفة) على أداء الموارد البشرية ككل في مجموعة سامح مول للإستثمار، حيث كان الأثر الأكبر والوحيد للكفاءة على أداء الموارد البشرية، بينما لا يوجد أثر للمرونة والإبداع والتكلفة. وأشارت الدراسة إلى وجود أثر لأداء الموارد البشرية في الأداء التنظيمي في

مجموعة سامح مول للإستثمار، حيث كان الأثر الأكبر للتكلفة ويليها الكفاءة بينما أشارت النتائج إلى عدم وجود أثر لكل من المرونة والإبداع. وأشارت الدراسة إلى وجود أثر لقدرات الأعمال الإلكترونية بأبعادها مجتمعة (الكفاءة، المرونة، الإبداع، التكلفة) على الأداء التنظيمي بوجود أداء الموارد البشرية في مجموعة سامح مول للإستثمار، حيث أشارت الى الدور الوسيط لأداء الموارد البشرية في أثر كل قدرة من قدرات الأعمال الإلكترونية في الأداء التنظيمي وحيث انها أظهرت ان قدرات الأعمال الإلكترونية المتمثلة بالمرونة والتكلفة هما الأكثر تأثيراً في الأداء التنظيمي لمجموعة سامح مول للإستثمار وأن قدرة الأعمال الإلكترونية على خفض التكلفة هي القدرة الأكثر تأثيراً على الأداء التنظيمي بوجود أداء الموارد البشرية.

.5.4 التوصيات العملية:

وبناءاً على ما تقدم، يمكن صياغة مجموعة من التوصيات العملية التالية:

1- يتوجب على مديري مجموعة سامح مول للإستثمار التركيز على كافة قدرات الأعمال الإلكترونية وتفعليها لتعزيز أداء الموارد البشرية فيها.

2- يتوجب على مديري مجموعة سامح مول للإستثمار التركيز على قدرتي الكفاءة والتكلفة للإعمال الإلكترونية لتعزيز الأداء التنظيمي المتمثل بالحصة السوقية والربحية ورضا العملاء.

3- يستطيع مديري مجموعة سامح مول للإستثمار من تعزيز أثر قدرات الأعمال الإلكترونية في الأداء التنظيمي من خلال التركيز على كيفية تعزيز الإبتكار والإبداع في تحسين أداء الموارد البشرية وإنتاجيتها.

4- يتوجب على مديري مجموعة سامح مول للإستثمار التركيز على قدرة الأعمال الإلكترونية على خفض التكاليف لتعزيز الأداء التنظيمي من خلال أداء الموارد البشرية.

5- على مديري مجموعة سامح مول للإستثمار من تعزيز الأداء التنظيمي للمجموعة المتمثل بزيادة الحصة السوقية والربحية ورضا العملاء من خلال التركيز على تحسين أداء الموارد البشرية.

6- يمكن لمديري مجموعة سامح مول للإستثمار من التركيز على قدرة الكفاءة التي تتيحها الأعمال الإلكترونية لتحسين أداء الموارد البشرية.

5.5. التوصيات العلمية:

بناء على النتائج التي تم التوصل إليها يمكن صياغة التوصيات العلمية التالية:

1. الدراسات المستقبلية يمكنها اعادة اختبار نفس أنموذج الدراسة على عينة أوسع من المجموعات التجارية والاستثمارية في نفس القطاع مثل الأسواق المنافسة الشبيهة للتحقق من ثبات النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، حيث إجريت هذه الدراسة على مجموعة واحدة من الشركات التجارية.

2. الدراسات المستقبلية يمكنها تطبيق أنموذج الدراسة على القطاعات الصناعية مثل (الصناعات الكيماوية والصناعات الغذائية) للتحقق من مصداقية النموذج.

3. الدراسات المستقبلية مدعوة لقياس أثر قدرات الأعمال الإلكترونية على أبعاد إضافية بالأداء التنظيمي حيث اعتمدت الدراسة الحالية على ثلاثة أبعاد فقط وهي (الحصة السوقية، الربحية وخدمة العملاء).

4. الدراسات المستقبلية مدعوة لقياس أثر قدرات الأعمال الإلكترونية على الأداء التنظيمي بأدخال متغيرات وسيطة إضافية حيث اعتمدت الدراسة الحالية على بعد الأنتاجية بأداء المواردالبشرية فقط.

5. الدراسات المستقبلية مدعوة لدراسة أثر قدرات الأعمال الإلكترونية على أداء الموارد البشرية بجميع أبعاده ومتغيراته لتبيان دور قدرات الأعمال الإلكترونية بشكل مباشر بالموارد البشرية.

6. الدراسة الحالية اعتمدت على الاستبانة كأداة وحيدة لجمع البيانات وهي لا تخلو من إحتمالية التحيز عند تعبئتها، والدراسات المستقبلية مدعوة لاستخدام أدوات بحثية أخرى كالمقابلة والملاحظة لتقليل درجة التحيز.

7. أجريت هذه الدراسة في الأردن ومن أجل إمكانية تعميمها على الدول الأخرى نوصي بتطبيقها في الدول الأخرى على نفس الصناعة خاصة العربية كونها تتشابه مع الأردن من الناحية الثقافية والأجتماعية.

8. وأخيراً، نوصي بتكرار مثل هذه الدراسات على نفس الصناعة والصناعات الأخرى، كما نوصي بفحص تعميمها على الدول العربية من خلال تطبيق الدراسة وبنفس المتغيرات.

المراجع باللغة العربية:

أبو أمونة، يوسف، (2009)، **واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية، (رسالة ماجستير غير منشورة)**، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

أبو زيد، خالد ذيب حسين، (2010)، أثر القوة التنظيمية على الإبداع الوظيفي، (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، عمان، الأردن.

أبو زيد، محمد خير، (2014)، العلاقة السببية بين الإسباقيات التنافسية واستراتيجية سلسة التوريد وأثرهما في الأداء المؤسسي (دراسة تطبيقية)، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 10، العدد 5، ص 644-624.

إرتيمة، هاني، عبيدات، عبدالله، خدام، أمينة، وأبو علوش، شادي (2013)، **ذكاء الأعمال واثره على الإبداع التقني "دراسة حالة لشركة أدوية الحكمة"**، عرض في مؤتمر التميز والريادة في تفوق منظمات الأعمال، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان، الأردن، يناير 2013.

بدوي، نسرين عبدالله والحمداني، ناهدة إسماعيل عبدالله، (2011)، تأثير العملية التدريبية في تعزيز الأداء المنظمي، **مجلة تنمية الرافدين**، مجلد 33، عدد (105): 23-42.

البكري، ثامر (2008)، استراتيجيات التسويق، دار جهينة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

بوسلامي، عمر، (2013). د ور الإبداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية. دراسة حالة مجمع صيدال. (رسالة ماجستير علم الاقتصاد) وحدة الدار البيضاء- الجزائر العاصمة.

الجليلي، الآء حسيب عبدالهادي،(2000). **الأثر التتابعي لدورة حياة المنتج والإسباقيات التنافسية للعمليات في إختيار استراتيجيات الطاقة**، (أطروحة دكتوراه في فلسفة إدارة الأعمال غير منشورة)، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة الموصل، العراق.

جويحان، ثائر عبدالغفار عبدالله، (2013)، أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي للمنظمات الصناعية دراسة ميدانية على الشركات الصناعية العاملة في سحاب، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

الحرباوي، هاني أحمد حسن، (2009)، **صوت الزبون كأداة لتعزيز المزايا التنافسية: دراسة لأراء العاملين في عينة من المنظمات الصناعية في مدينة الموصل**، (رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غير المنشورة)، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة الموصل، العراق.

حسن، سعيد بن علي، (2003)، تعريف الإنتاجية وأساليب قياسها وآليات تحسينها لفرع الدفاع المدني بالمملكة العربية السعودية.

خليل، سعد الدين خليل،(2010)، تنمية القدرات الإبداعية، مطابع الولاء الحديثة ، عمان،ط1.

الداوودي، رياض جميل،(2005). **متطلبات إقامة نظام الصيانة المنتجة الشاملة وأبعاد محتوى إستراتيجية العمليات العلاقة والأثر دراسة ميدانية على عينة من المنظمات الصناعية في محافظة نينوى،** (رسالة ماجستير في الإدارة الصناعية غير منشورة) ، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة الموصل، العراق.

درويش، سلطان بن محمد(2013)، **دور التعاملات الإلكترونية في تبسيط إجراءات الوافدين في إدارة جوازات الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة،** جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض: كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية.

دهام، عبد الستار (2010). "تقييم الأداء المنظمي من خلال عوامله الحرجة: دراسة إستطلاعية مقارنة في معملي الإسمنت والحراريات في الفلوجة". مجلة جامعة الأنبار للعلوم الإقتصادية والإدارية. مجلد 2 عدد 3.

دوسة، طالب، حسين، سوسن، (2008)، التغيير الإستراتيجي وإنعكاسه على الأداء التنظيمي، **مجلة الإدراة والإقتصاد،** العدد (69): 60–77.

رشيد، عروبة، جاسم، باسم، (2012)، ضغط العمل والأداء المنظمي، العلاقة والأثر، **معهد الإدارة, مجلة كلية الآداب،** العدد (95): 665–689.

الرشيدي، علي ضبيان، (2007)، **هندسة الخدمات المرورية وفقا لبيئة العمل الإلكتروني، أطروحة دكتوراه،** جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض: كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية.

رواحنة، عبدالله عودة،(2013)، أثر جودة أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على كفاءة أداء العاملين دراسة حالة في مجموعة الإتصالات الأردنية أورانج، (رسالة ماجستير غير منشورة) ، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

زعتري، عبدالعزيز هاني شمس،(2013)، ممارسات إستراتيجيات الموارد البشرية ودورها في المرونة الإستراتيجية في المصارف الإسلامية الفلسطينية،(رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

الزهراني، عمر عطية، اللوزي،موسى سلامة، (2012)،العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين بإمارة منطقة الباحة والمحافظات التابعة لها بالمملكة العربية السعودية، ،(رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الأردنية، عمان.

السعايدة، أميمة علي (2009)، **نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية لشركات الإتصالات الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن.

الشعباني، صالح إبراهيم يونس(2010)، دور معلومات نظام إدارة التكلفة المتكامل في دعم الإسباقيات التنافسية داخل الشركات وإعادة رسم خارطة الأداء والربحية، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الإقتصادية والإدارية، مجلد 3، عدد 5 ،ص 260-240.

الشمري، منصور نايف،(2012)، أساليب إتخاذ القرارات ومدىإسهامها في الإبداع الإداري، (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا.

عاشور،أحمد صقر،(2010)، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر.

العبادي، هيثم، السليحات، نمر، والمحاميد، إسعود، (2012)، أثر جودة الأعمال الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية في البنوك العاملة في الأردن، **المجلة الأردنية في إدارة الأعمال**، المجلد 8، العدد (4): 762-787.

عبدويان، رافي (2010). أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء البنوك التجارية الأردنية: رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

عبيدات، ذوقان (2006). البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه، دار الفكر للطباعة والنشر،عمان.

العلاق، بشير عباس،(2005)، (الإدارة الرقمية المجالات والتطبيقات) ط(1 أبو ظبي، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستشارية).

العمري، أيمن أحمد إبراهيم،(2009)، أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الإتصالات الفلسطينية،(رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية ،غزة، فلسطين.

الغانم، سلمان عبدالله سلمان،(2011)،أثر التوجه الريادي والمرونة الإستراتيجية على الإبداع التكنولوجي التدريجي: دراسة تطبيقية على شركات الطيران الكويتية،(رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط، عمان ،الأردن.

الفاعوري، أسماء (2012). "أثر فاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة في تميز الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية في أمانة عمان الكبرى"، رسالة غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، عمان، الأردن.

القحطاني، سعد، (2006)، **مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

القردوح، فضيل، حمد، (2011)، أثر المعلوماتية في أداء الموارد البشرية دراسة تطبيقية لإدارة ميناء بنغازي البحري،(رسالة ماجستير في الإدارة)، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، بنغازي، ليبيا.

القصراوي، شادي طارق ،(2015). أثر الأولويات التنافسية في الأداء المنظمي دراسة ميدانية لإختبار الدور الوسيط لإستخدام نظم تخطيط موارد المنظمة وتبني الأعمال الإلكترونية في البنك العربي في مدينة عمان، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

الكبيسي، صلاح الدين(2005). إدارة المعرفة. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

الكبيسي، عامر حضير، (2004)، إدارة المعرفة وتطوير المنظمات، المكتب الجامعي الحديث، مصر.

الكبيسي، سعود بن تركي،(2005)، **تقويم أساليب إختبار الأفراد في الأمن العام: دراسة تطبيقية على مدينة تدريب الأمن العام بالرياض**،المكتبة الأمنية ، السعودية ،ط1.

الكروي، بلال نوري، (2013). تقييم ربحية المصارف بإستخدام مؤشرات السيولة دراسة ميدانية بين مصرفي الرافدين والرشيد. المجلة العراقية للعلوم الإدارية.عدد 24.

المحاميد، إسعود محمد، (2012)، أثر الإعتمادية المدركة لنظم الأعمال الإلكترونية في رضا المستخدمين: دراسة ميدانية في شركات الإتصالات الأردنية، دراسات العلوم الإدارية، المجلد 39، العدد2، ص: 181-162.

المحاميد، اسعود محمد، السليحات، نمر العبادي، هيثم،(2012)، أثر جودة خدمات ووظائف نظم الأعمال الإلكترونية في الإستخدام الفعلي لتلك النظم: دراسة ميدانية في البنوك العاملة في الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد8، العدد4، 787_762.

المحاميد، اسعود، طويقات، أمجد، حدادين، ريناتا،(2015)، أثر إدارة علاقات الزبائن في الأداء التنظيمي من وجهة نظر مديري البنوك التجارية الأردنية: دراسة ميدانية، المجلو الأردنية لإدارة الأعمال، المجلد11، العدد3.

المحجان، فهد محمد سعد،(2012). تحليل العلاقة بين خصوصية السيولة والربحية والمديونية السابقة وبين المزيج التمويلي في الشركات الصناعية المدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية،(رسالةماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

محسن، عبدالكريم، والنجار، صباح مجيد، (2009)، **إدارة الإنتاج والعمليات**، ط3، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن.

المصالحة، بلال، (2013)، أثر ممارسات عمليات نظم إدارة المعرفة في ذكاء المنظمة: دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي". رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان ،الأردن.

محمد، جلال . (2007). **تكنولوجيا المعلومات للإدارة: تحول المنظمات نحو الاقتصاد الرقمي**. مراجعة كتاب.

الموسوي، سنان كاظم،(2008). مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحديد الإسبقيات التنافسية(دراسة تطبيقية في معمل الإسمنت الكوفة الجديد)، 1،(1).

ناجي، جواد، (1992)، **سلوكيات الإنسان، انعكاساتها على إدارة الأعمال**، دار الحكمة للطباعة والنشر، بغداد.

نجم، عبود نجم، المبيضين، باسم،(2009). الجودة الإلكترونية: نحو نموذج مقترح لأبعاد الجودة الإلكترونية، مؤتمر إدارة منظمات الأعمال: التحديات العالمية المعاصرة 2009، جامعة الزيتونة الأردنية، الأردن.

نجم، نجم عبود،(2004)، الإدارة الإلكترونية، الرياض: دار المريخ للنشر.

نصير، طلال، العزاوي، نجم،(2011)، أثر الإبداع الإداري على تحسين مستوى أداء إدارة الموارد البشريّة في البنوك التجاريّة الأردنيّة ، جامعة الشرق الأوسط، عمان الأردن.

النعيمي، محمد عبدالعال وصويص،راتب جليل وصويص، غالب جليل،(2009)، **إدارة الجودة المعاصرة:** مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الوليدي، هيفاء عبدالله،(2011)، (مدى كفاءة إدارة الوقت لدى العاملين في المنظمات)، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي.

المواقع الإلكترونية:

إسماعيل، أميرة، (2011)، الكفاءة في الإدارة، أرتيريا، 11:37
:http://www.hrdiscussion.com/hr35973.html
القليب، إنتصار سليم، (2011)، ورقة عمل بعنوان الكفاءة الانتاجية، ليبيا، https://www.google.com/search?q=E-business+in+Micro+Companies

المراجع باللغة الإنجليزية:

Alawneh, A., & Hattab, E. (2009). An Empirical Study of Sources Affecting E-Business Value Creation in Jordanian Banking Services Sector. **Int. Arab J. e-Technol**., 1(2), 1-8.

Alawneh, A., & Hattab, E. (2009). An Empirical Study of Sources Affecting E-Business Value Creation in Jordanian Banking Services Sector. *Int. Arab J. e-Technol.*, *1*(2), 1-8.

Al-Hakim, L.A.Y., & Hassan, S. (2011). The role of middle managers in knowledge management implementation for innovation enhancement. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, *2*(1), 86.

Benitez-Amado, J., Llorens-Montes, F. J., & Fernandez-Perez, V. (2014). IT impact on talent management and operational environmental sustainability.*Information Technology and Management*, 9,1-14.

Cao, X., Vogel, D. R., Guo, X., Liu, H., & Gu, J. (2012). Understanding the influence of social media in the workplace: an integration of media synchronicity and social capital theories. In *System Science (HICSS), 2012 45th Hawaii International Conference on* (pp. 3938-3947). IEEE.

Chang, R. (2013). *Surface enhanced Raman scattering*. Springer Science & Business Media.

Chen, L., & Holsapple, C.W. (2013). E-business adoption research: state of the art. *Journal of Electronic Commerce Research*, *14*(3), 261.

Chibelushi, C. (2008). Learning the hard way? Issues in the adoption of new technology in small technology oriented firms. *Education+ Training*, *50*(8/9), 725-736.

Daft, R.L., & Lewin, A.Y. (2008). Perspective-Rigor and Relevance in Organization Studies: Idea Migration and Academic Journal Evolution.*Organization Science*, *19*(1), 177-183.Dessler, G., Sutherland, G., & Cole, N. D. (2012). *Human resources management in Canada*. Pearson Education Canada.

Devaraj, S., & Kohli, R. (2003). Performance impacts of information technology: Is actual usage the missing link?. *Management science*, *49*(3), 273-289.

Devaraj, S., Krajewski, L., & Wei, J. C. (2007). Impact of eBusiness technologies on operational performance: the role of production information integration in the supply chain. *Journal of Operations Management*, *25*(6), 1199-1216.

Elbashir, M. Z., Collier, P. A., & Davern, M. J. (2008). Measuring the effects of business intelligence systems: The relationship between business process and organizational performance. **International Journal of Accounting Information Systems**, 9(3), 135-153.

Hamidi, N., Omidvari, M., & Meftahi, M. (2012). The effect of integrated management system on safety and productivity indices: Case study; Iranian cement industries. *Safety science*, *50*(5), 1180-1189.

Hassan, S., & Al-Hakim, L. A. Y. (2011). The Relationships among critical success factors of knowledge management, innovation and organizational performance: a conceptual framework. In *2011 International Conference on Management and Artificial Intelligence* (pp. 94-103).

Huang, Y. M., Liang, T. H., Su, Y. N., & Chen, N. S. (2012). Empowering personalized learning with an interactive e-book learning system for elementary school students. *Educational Technology Research and Development*, *60*(4), 703-722.

Ibrahim, H., & Yusoff, Y. M. (2015). User Characteristics as Antecedents of Techno Stress towards EHRM: From Experts' Views. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, 172, 134-141.

Jie, Y. U., Subramanian, N., Ning, K., & Edwards, D. (2015). Product delivery service provider selection and customer satisfaction in the era of internet of things: a Chinese e-retailers' perspective. *International Journal of Production Economics*, *159*, 104-116.

Jie, Y. U., Subramanian, N., Ning, K., & Edwards, D. (2015). Product delivery service provider selection and customer satisfaction in the era of

internet of things: A Chinese e-retailers' perspective. **International Journal of Production Economics**, 159, 104-116.

Kevin, S. (2015). *Security analysis and portfolio management*. PHI Learning Pvt. Ltd..

Li, S., Ragu-Nathan, B., Ragu-Nathan, T. S., & Rao, S. S. (2006). The impact of supply chain management practices on competitive advantage and organizational performance. *Omega*, *34*(2), 107-124.

Moomal, A., & Masrom, M. (2015). ICT Development and Its Impact on E-Business and HRM Strategies of the Organizations of Pakistan. *Journal of Advanced Management Science Vol*, *3*(4).

Noori, H., & Radford, R. W. (1995). *Production and operations management: Total quality and responsiveness*. New York: McGraw-Hill.

Olivas-Lujan, M. R., Ramirez, J., & Zapata-Cantu, L. (2007). e-HRM in Mexico: adapting innovations for global competitiveness. *International Journal of Manpower*, *28*(5), 418-434.

Ostby, G., Nordås, R., & Rød, J. K. (2009). Regional Inequalities and Civil Conflict in Sub-Saharan Africa1. *International Studies Quarterly*, *53*(2), 301-324.

Perlman, Z. E., Slack, M. D., Feng, Y., Mitchison, T. J., Wu, L. F., & Altschuler, S. J. (2004). Multidimensional drug profiling by automated microscopy. *Science*, *306*(5699), 1194-1198.

Pfitscher, J., & Wei, J. (2006). Development of Chain Management Model for the Apparel Retail E-Business. *Director*, 07.

Raphael, A., & Zott, C. (2001). Value creation in e-business. **Strategic management journal,** 22(6/7), 493.

Raphaeli, O., Berman, S., & Fink, L. (2015). E-business Value Creation from a Resource-Based Perspective: A Review of the Last Decade of Empirical Research. **Foundations and Trends (R) in Information Systems**, 1(1), 1-68.

Raymond, L., & Bergeron, F. (2016). Enabling the business strategy of SMEs through e-business capabilities: a strategic alignment perspective. *Industrial Management & Data Systems*, *108*(5), 577-595.

Rod, M., Ashill, N. J., Shao, J., & Carruthers, J. (2009). An examination of the relationship between service quality dimensions, overall internet banking service quality and customer satisfaction: A New Zealand study. *Marketing Intelligence & Planning*, *27*(1), 103-126.

Rodrigo, A., Perera, S., Zhou, L., & Udeaja, C. (2014). Construction process categorisation towards developing an E-business maturity model.

Ruel, H. J., Bondarouk, T. V., & Van der Velde, M. (2007). The contribution of e-HRM to HRM effectiveness: Results from a quantitative study in a Dutch Ministry. **Employee relations**, 29(3), 280-291.

Salvato, C., & Rerup, C. (2010). Beyond collective entities: Multilevel research on organizational routines and capabilities. *Journal of Management.*

Savaneviciene, A., & Stankeviciute, Z. (2015). The Models Exploring the “Black Box” between HRM and Organizational Performance. **Engineering Economics**, 21(4), 426-434.

Schramm, C. J. (2006). *The entrepreneurial imperative: How America's economic miracle will reshape the world (and change your life)*. New York: Collins.

Shi, D., & Daniels, R. L. (2003). A survey of manufacturing flexibility: Implications for e-business flexibility**. IBM Systems Journal**, 42(3), 414-427.

Smith, P. R., & Taylor, J. (2004). *Marketing communications: an integrated approach*. Kogan Page Publishers.

Soto-Acosta, P., & MeroñO-Cerdan, A. L. (2008). Analyzing e-business value creation from a resource-based perspective**. International Journal of Information Management**, 28(1), 49-60.

Sun, H., Han, B., & Yu, C. (2015, March). Research and Application on Human Resource Management Information System in China First-class Hotels. In *2015 International Conference on Education Technology, Management and Humanities Science (ETMHS 2015)*. Atlantis Press.

Trang, S. T. N., Zander, S., de Visser, B., & Kolbe, L. M. (2015). Towards an importance–performance analysis of factors affecting e-business diffusion in the wood industry. **Journal of Cleaner Production**, 15, 1-9.

Tsou, H.T., & Hsu, S.H.Y. (2015). Performance effects of technology–organization–environment openness, service co-production, and digital-resource readiness: The case of the IT industry. *International Journal of Information Management*, *35*(1), 1-14.

Tzokas, N., Kim, Y. A., Akbar, H., & Al-Dajani, H. (2015). Absorptive capacity and performance: The role of customer relationship and

technological capabilities in high-tech SMEs**. Industrial Marketing Management**, 47, 134-142.

Vanichchinchai, A. (2014). Supply chain management, supply performance and total quality management: An organizational characteristic analysis.*International Journal of Organizational Analysis, 22*(2), 126-148.

Vladimirov, Z. (2015). Factors for the e-business adoption by small tourism firms and the role of shadow economic practices. *European Journal of Tourism Research*, *10*, 5.

Wiengarten, F., Bhakoo, V., & Gimenez, C. (2015). The impact of host country regulatory quality on the value creation process in e-business supply chains.**International Journal of Production Research**, ahead-of-prin, (1-16).

Zabukovšek, S. S., Šišovska, I., Mravljak, M., & Bobek, S. (2015). E-business in Micro Companies: Lessons learned/E-poslovanje v mikro podjetjih–nova spoznanja. *Naše gospodarstvo/Our economy*, *61*(2), 15-23.

Zhu, K., & Kraemer, K. L. (2005). Post-adoption variations in usage and value of e-business by organizations: cross-country evidence from the retail industry.*Information systems research*, *16*(1), 61-84.

Zhu, Y. (2004). Responding to the challenges of globalization: human resource development in Japan. **Journal of World Business**, 39(4), 337-348.

الملحقات

الملحق (1) – الإستبيان

السادة مدراء الإدارات والأفرع في مجموعة سامح مول للإستثمار المحترمين

تحية طيبة وبعد،

حيث يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان (**أثر قدرات الأعمال الإلكترونية في أداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي في قطاع التجزئة الأردني – دراسة حالة "مجموعة سامح مول للإستثمار"**)، تهدف الى معرفة أثر قدرات الأعمال الإلكترونية بأبعادها في أداء الموارد البشرية وأداء المنظمة كمتغيرات تابعة في قطاع التجزئة الأردني، وذلك لتقديم توصيات لمجموعة سامح مول للإستثمار من أجل تطوير أعمالها وتقديم توصيات من شأنها إثراء صناع القرار والباحثين والتنفيذيين والمهتمين في أثر قيمة الأعمال الإلكترونية على أدارة الموارد البشرية والأداء التنظيمي في قطاع التجزئة الأردني والقطاعات الشبيهة في الأردن والدول الأخرى.

وإستنادناً الى خبراتكم ولما تتمتعون به من دراية في مجال البحث العلمي، فإن الباحث يتوجه إليكم راجياً تحكيم هذه الإستبانة وبيان آرائكم ومقترحاتكم في الصدق والصلاحية ، حيث انكم في الصفحات التالية ستجدون سلسلة من الأسئلة حول هذا الموضوع، لذا يرجى الإجابة عن الأسئلة المطروحة بكل صدق وموضوعية بوضع إشارة (✓) عند الإجابة المناسبة، وسيتم إستخدام البيانات

لأغراض تحليلية فقط، كما وسيتم إستخدام النتائج لأغراض أكاديمية وعلمية بحته وليس لغيرها، شاكرا لكم تعاونكم ومشاركتكم في تقييم هذه الإستمارة.

وتفضلوا بقبول فائق الإحترام والتقدير

الباحث: ناصر خروب

المشرف : الدكتور عبدالعزيز الشرباتي

عنوان الدراسة

أثر قدرات الأعمال الإلكترونية في أداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي في قطاع التجزئة الأردني دراسة حالة "مجموعة سامح مول للاستثمار""

مقياس الدراسة

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

الخصائص الديموغرافية والوظيفية لعينة الدراسة

السؤال الأول: الاسئلة المتعلقة بالمجيبين عن الاستمارة:

الرجاء وضع أشارة (✓) عن الاجابة المناسبة لك.

1. العمر:

18- 25 سنة ☐	26- 35 سنة ☐
36- 45 سنة ☐	46 سنة فأكثر ☐

2. الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

3. المستوى العلمي:

أقل من دبلوم كلية مجتمع ☐ دبلوم كلية مجتمع ☐

بكالوريوس ☐ دراسات عليا ☐

4. عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية:

5 سنوات فأقل ☐ من 6 - 10 سنوات ☐

من 11– 20 سنة ☐ من 21 سنة فأكثر ☐

5. المسمى الوظيفي:

مدير (عام / تنفيذي) ☐ مدير (إداري / إدارة) ☐

مدير (فرع / مشروع) ☐ رئيس (قسم / وحدة) ☐

الرجاء وضع إشارة (/) عن الاجابة المناسبة لك.

الأسئلة الخاصة بالعوامل المؤثرة بمتغيرات الدراسة		مقياس الدراسة				
		غير موافق بشدة (1)	غير موافق (2)	محايد (3)	موافق (4)	موافق بشدة (5)
المتغير المستقل: قدرات الأعمال الإلكترونية						
أولا: الكفاءة						
1	تمكن الأعمال الإلكترونية الشركة من تحسين التنسيق مع الموردين.					

2	تساعد الأعمال الإلكترونية في الشركة من زيادة المعرفة عن الموردين.					
3	تزيد الأعمال الإلكترونية من كفاءة العمليات الداخلية للمشتريات.					
4	تضبط الشركة معدلات دوران المخزون إلكترونيا.					
5	تقوم الشركة بمطابقة البضائع المخرجة من المستودعات مع البضائع المستلمة بالفروع أليا					
6	تراقب الشركة مواعيد تسليم البضائع في الوقت المحدد إلكترونيا.					
7	تقلل الأعمال الإلكترونية الوقت في عملية إستلام البضائع.					
ثانيا: المرونة						
8	تمكن الأعمال الإلكترونية الشركة من تغير كميات البضائع في طلبات الشراء.					
9	تقلل الأعمال الإلكترونية في الشركة الوقت اللازم لعمليات الشراء.					
10	توفر الأعمال الإلكترونية للشركة معاينة البضائع المتشابهة من نفس الصنف باسعار مختلفة.					
11	تزيد الأعمال الإلكترونية قدرة الشركة على التغير السريع في حجم المخزون.					
12	تمكن الأعمال الإلكترونية الشركة للإطلاع على إحتياجات الموردين.					
13	توفر الأعمال الإلكترونية نظام تمكين في توزيع الصلاحيات عند الحاجة.					
14	تدعم الأعمال الإلكترونية طرائق دفع بنكية و/او نقدية في جميع فروع الشركة.					
ثالثا: الإبداع						
15	تساعد الأعمال الإلكترونية الشركة بتطوير					

	خططها بناء على التنبؤ بالطلب.					
16	تزيد الأعمل الإلكترونية من سرعة عمليات تسويق المنتجات الجديدة.					
17	توفر الأعمال الالكترونية المنتجات /الخدمات الجديدة للزبائن بالوقت المحدد.					
18	تساعد الأعمال الإلكترونية الشركة من إستخدام افكار الموردين في تطوير الأعمال.					
19	تساهم الأعمال الإلكترونية في تشجيع الشركة العاملين لتطوير العمل وتقديم أفكار إبداعية.					
20	تزيد الأعمال الإلكترونية من قدرة الشركة على الوصول للزبائن لتقديم المنتجات/الخدمات.					
21	توفر الشركة لزبائنها أحدث البضائع لدى الموردين من خلال الوسائل الإلكترونية.					
رابعا: التكلفة						
22	تمكن الأعمال الإلكترونية الشركة من تخفيض تكاليف الشراء.					
23	تقلل الأعمال الإلكترونية من نسب التالف/ الفاقد بالتخزين					
24	تساعد الأعمال الإلكترونية الشركة للشراء المباشر من المنتجين لتقليل التكاليف.					
25	تقوم الشركة بأستقطاب أسعار تنافسية من شبكة الموردين إلكترونياً.					
26	تمكن الأعمال الإلكترونية الشركة من حساب التكاليف والأرباح بدقة.					
27	تقلل الأعمال الإلكترونية من العمليات الإدارية اللازمة للمطابقة / الإعتماد.					
28	تربط الشركة العروض المقدمة للزبائن بما يتناسب مع الكميات المتوفرة إلكترونيا.					

المتغير التابع: أداء الموارد البشرية:						
خامسا: الإنتاجية						
29	تستخدم الشركة معايير لقياس إنتاجية الوحدات إلكترونياً.					
30	لدى الشركة برنامج حوافز للموظفين.					
31	تساعد الأعمال الإلكترونية الشركة على تقييم أداء العاملين.					
32	توفر الشركة دورات تدريبية متخصصة للعاملين ’لكترونياً.					
33	تضبط الشركة تطبيق توزيع المسؤوليات والصلاحيات بين الوحدات التنظيمية إلكترونياً.					
34	تقلل الأعمال الإلكترونية من نسبة الأخطاء في عمليات الموارد البشرية.					
35	تقيس الشركة إلكترونياً حجم الإنجاز اليومي للموظفين بما يتلائم مع المطلوب.					
المتغير التابع: الأداء التنظيمي						
سادسا: الحصة السوقية						
36	تزيد الأعمال الإلكترونة من الحصة السوقية للشركة.					
37	توفر الأعمال الإلكترونية بدائل مناسبة للزبائن لجميع البضائع.					
38	تقدم الأعمال الإلكترونية عروض متكاملة لتلبية شرائح الزبائن.					
39	تنشر الأعمال الإلكترونية عروض الشركة في جميع المناطق الجغرافية.					
40	تساعد الأعمال الإلكترونية الشركة بدراسة سلة					

	المستهلك ضمن المناطق الجغرافية المتنوعة.					
41	تساعد الأعمال الإلكترونية الشركة على دراسة جدوى التوسع في مناطق جديدة.					
42	تقلل الأعمال الإلكترونية من إحتياج الشركة للعمالة في المناطق الناشئة.					
سابعا: الربحية						
43	تزيد الأعمال الإلكترونية من المبيعات الإجمالية.					
44	تسهل الأعمال الإلكترونية من توزيع تكاليف الخدمات بين الشركة والموردين.					
45	تخفض الأعمال الإلكترونية من تكلفة البيع المباشر للزبون.					
46	توفر الشركة احتياجات شرائح مختلفة من الزبائن إلكترونيا.					
47	تزيد اعمال الموظفين الإكترونية من معدل العائد على الإستثمار التشغيلي.					
48	تقلل الأعمال الإكترونية من نسبة التكاليف التشغيلية بالفروع.					
49	تقلل الأعمال الإلكترونية من الفاقد البيعي من خلال التنسيق المباشر بين المورد وفروع الشركة.					
ثامنا: رضا العملاء/الزبائن:						
50	توفر الأعمال الإكترونية حماية لبيانات الزبائن الخاصة.					
51	تسعى الشركة لمعرفة رغبات الزبائن إلكترونياً.					
52	تهتم الشركة بجميع شكاوى العملاء المقدمة إلكترونيا.					
53	تقيم الأعمال الإلكترونية خدمة ما بعد البيع المقدمة للزبائن.					

54	تساعد الأعمال الإلكترونية الزبائن على معرفة تفاصيل المنتجات المعروضة.					
55	تقيس الشركة معدل الإحتفاظ بالزبائن إلكترونياً.					
56	تزيد الأعمال الإلكترونية من خدمة الزبائن.					

شكرا جزيلا لمساعدتكم في تعبئة هذا الإستبيان.

الملحق رقم (2)

قائمة بأسماء المحكمين

الرقم	الإسم واللقب العلمي	التخصص	مكان العمل
1	أ.د محمد عبد العال النعيمي	إدارة اعمال	جامعة الشرق الاوسط
2	أ.د كامل المغربي	إدارة اعمال	جامعة الشرق الاوسط
3	د. إسعود المحاميد	الأعمال الإلكترونية	جامعة الشرق الاوسط
4	د. هنادي سلامة	الأعمال الإلكترونية	جامعة الشرق الاوسط
5	د. عبد العزيز الشرباتي	إدارة اعمال	جامعة الشرق الاوسط
6	د. احمد علي صالح	إدارة اعمال	جامعة الشرق الاوسط
7	د. سمير الجبالي	إدارة أعمال	جامعة الشرق الاوسط
.8	د. أمجد طويقات	إدارة اعمال	جامعة الشرق الاوسط
.9	د. أمجد طويقات	إدارة اعمال	جامعة الشرق الاوسط
.10	د. هيثم حجازي	إدارة اعمال	جامعة الشرق الاوسط
.11	د. نضال الصالحي	إدارة اعمال	جامعة الشرق الاوسط
.12	د. هبة ناصر الدين	تكنولوجيا المعلومات	جامعة الشرق الاوسط
.13	د. صادق الحموز	تكنولوجيا المعلومات	جامعة الشرق الاوسط

الملحق رقم (3)

خطاب موافقة مجموعة سامح مول للإستثمار

Sameh Mall Group Investment

مجموعة سامح مول للإستثمار

عناية السادة جامعة الشرق الأوسط المحترمين

عناية رئيس جامعة الشرق الأوسط المحترم

عناية الأستاذ الدكتور ماهر سليم المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته , وبعد:

نود إعلامكم نحن **مجموعة سامح للإستثمار** التي تضم الشركات التالية (سامح مول, عريفة مول , مطاعم سامح , كوينز بارك , بوردو للملابس, البازار الصيني , شمسين العقارات) , انه لا مانع لدينا من عمل دراسة على مجموعتنا **من طرف السيد ناصر محمد صالح خرّوب** الذي يعمل لدينا بوظيفة **" مدير إدارة الموارد البشرية والشؤون الإدارية للمجموعة"** من خلال رسالته الماجستير المعنونة بـ **"أثر قيمة الأعمال الإلكترونية في أداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي في قطاع التجزئة الأردني – دراسة حالة - مجموعة سامح للإستثمار)"**

"The Impact of E-Business Value on Human Resources Performance and Organizational Performance in Retail Sector - Case Study: Sameh Group Investment"

كما ويطيب لنا التعاون معه وتذليل جميع العقبات له للوصول الى نتائج البحث التي نأمل ان تثري قطاع التجزئة الأردني والعربي والمكتبة العلمية والبحثية وصناع القراروكل من له علاقة بهذا القطاع.

شاكرين لكم تعاونكم

والله ولي التوفيق,,

المــدير العـــام

إرشيد ربابعة

Sameh mall
إدارة الموارد البشرية

عمان – شارع المدينة المنورة – هاتف 5655589 9626+ فاكس 5606565 9626+ ص ب ٣٢٥٤ عمان ١١٩٥٣ الأردن

البريد الالكتروني info@samehgroup.com الموقع الالكتروني www.samehgroup.com